

**UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN**  
**Departamento de Comunicación Audiovisual y Publicidad II**



**TESIS DOCTORAL**

**Protocolo, comunicación y seguridad en la organización de  
eventos**

**MEMORIA PARA OPTAR AL GRADO DE DOCTOR**

**PRESENTADA POR**

**Olga Sánchez González**

**Directores**

**Francisco García García  
Javier Sierra Sánchez**

**Madrid, 2018**



**UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN  
DEPARTAMENTO DE COMUNICACIÓN  
AUDIOVISUAL Y PUBLICIDAD II**

**PROGRAMA DOCTORADO COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL,  
PUBLICIDAD Y RELACIONES PÚBLICAS**

**“PROTOCOLO, COMUNICACIÓN Y SEGURIDAD EN  
LA ORGANIZACIÓN DE EVENTOS”**

**Autora: Olga Sánchez González**

**Directores de Tesis:**

**Dr. Francisco García García**

**Dr. Javier Sierra Sánchez**

**Madrid 2016**





## **Agradecimientos**

**A Francisco García García y a Javier Sierra Sánchez, por ser mis maestros y guiarme en este largo camino mostrándome que la inquietud es una forma de aprendizaje. Mi veneración y gratitud por la dedicación paciente durante estos años, por apoyarme y orientarme en los puntos clave de esta investigación y ofrecerme la oportunidad de colaborar en la organización de distintos eventos de mano de esta prestigiosa universidad y de la Asociación científica Icono14 permitiendo dar a conocer la importancia del Protocolo, la Comunicación y la Seguridad en los eventos.**

**A María del Carmen Hiraldo, por haberme ilustrado, ilusionado e inspirado en este largo camino de la Seguridad en los Eventos, a José Miguel Barrera por las pertinentes aclaraciones de conceptos en mis inicios, especialmente agradecer a los ponentes y colaboradores que han tomado parte en el Seminario y Congreso de Protocolo, Comunicación y Seguridad en Eventos cooperando desinteresadamente con el mero objetivo científico y académico y a su vez, a los que han participado en las entrevistas, encuestas y reuniones de expertos para poder completar mi investigación.**

**A mi marido Ricardo Cañada y a mi hijo Hugo por el amor, ánimo y apoyo incondicional y por el tiempo robado de su compañía. Os quiero. A mis padres y suegros por su ayuda y comprensión y a mis hermanas Lidia y Desireé por su atenta escucha en momentos de desahogo.**





## ***Protocolo, Comunicación y Seguridad en la organización de Eventos***

### **RESUMEN**

Los eventos son herramientas de comunicación utilizadas por las entidades empresariales para informar sobre acuerdos, colaboraciones y de todo aquello que deseen transmitir. Así pues, se hace necesaria y fundamental la realización de una planificación según sus objetivos.

El Protocolo transmite en sus actos las normas, tradiciones y costumbres a través de sus técnicas de organización. Se coordinan y planifican con antelación siguiendo los procedimientos legislativos estipulados de autoprotección, seguridad y comunicación en el pre, durante y post evento. Su organización se anticipa en el tiempo para poder ser diseñado acorde a las necesidades de Comunicación y Protocolo pero también a las correspondientes en Seguridad.

La consecuencia clara de una coordinación adecuada y eficaz entre Protocolo institucional y planificación de la Seguridad, es la confianza de los públicos en la imagen que se proyecta. Durante los eventos pueden surgir problemas inesperados y situaciones comprometidas, las cuales, se han de afrontar con claridad y transparencia. El éxito o el fracaso dependerá de cómo se transmita la información. La gestión de la comunicación también necesita de una planificación para poder anticiparse a previsibles riesgos y amenazas.

La Seguridad se corresponde con un punto importante y decisivo ya que se deben evaluar y clasificar los diferentes peligros según la tipología del evento. El lugar de celebración, sus vías de acceso, número y tipología de asistentes y participantes, las condiciones meteorológicas junto con aspectos sociales, políticos u otros, podrían ser determinantes para el diseño de una seguridad integral.

Debido a que los eventos congregan a numerosas personas podrían constituirse en objetivo de distintas amenazas exteriores.

La Seguridad y su gestión de riesgos forman parte de la planificación del evento dentro de los planes de Seguridad. Estos necesariamente incluyen los correspondientes de autoprotección, emergencia, comunicación y otros que se consideren oportunos.

La globalización, el ciberespacio, cualquier amenaza terrorista, biológica, social o política junto a la falta de formación y profesionalización son riesgos frecuentes que deben ser previstos en cualquier evento por pequeño que sea. En los tiempos actuales es necesario tener presente y aplicar conocimientos de Seguridad para poder ofrecer eventos seguros a los asistentes y que junto con los patrocinadores sigan confiando en el buen criterio y reputación de la entidad organizadora.

El Protocolo sitúa a los protagonistas en escena siguiendo un perseguido guión, la Seguridad vela por la autoprotección y defensa de los bienes y personas que allí se congregan. La combinación y coordinación de estos aspectos junto con la estrategia de comunicación lograrán alcanzar el objetivo marcado.

### **Palabras Clave**

Protocolo, comunicación, seguridad, organización, eventos

## ***Protocol, Communication, Safety & Security in the organization of events***

### **ABSTRACT**

Events are communication tools used by business entities to report agreements, collaborations and whatever they want to convey. Thus, performing a planning is necessary and essential as its objectives. Thus, performing a planning is necessary and essential as its objectives.

The Protocol transmits in his acts the procedure, traditions and customs across his technologies of organization. They are coordinated and plan in advance following the legislative procedures stipulated of self-defence, safety and communication during the pre, during and post event. His organization is expected in time to be designed according to the needs of Communication and Protocol but also the relevant Security.

The clear result of appropriate and effective coordination between institutional Protocol and Security planning is public confidence in the projected image. During the events unexpected problems can arise and compromising situations, which, they have to deal with clarity and transparency. The success or failure will depend on how information is transmitted. The communication management planning also needs to anticipate foreseeable risks and threats.

Security corresponds to an important and decisive point as they must assess and classify the different hazards depending on the type of event. The venue, access roads, number and type of attendees and participants, weather conditions along social, political or otherwise, which could be decisive for the design of comprehensive security. Because many people congregate events could become target of various external threats. Security and risk management are part of planning the event within the Security plans. These necessarily they include those for self-protection, emergency communication and others deemed appropriate.

Globalization, cyberspace, any terrorist, biological, social or political threat by the lack of training and professionalization are common risks that must be provided in any event small. In modern times it must be remembered Security and apply knowledge to provide insurance events and attendees together with sponsors continue to rely on the good judgment and reputation of the organizer.

The Protocol puts the actors in the scene pursued following a script, the Security ensures self-protection and defense of goods and people who congregate there.



The combination and coordination of these aspects together with the communication strategy will achieve the objective. The combination and coordination of these aspects together with the communication strategy will achieve the objective.

***Keywords***

Protocol, communication, security, organization, events



## ÍNDICE

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>13</b>
1.1. Objeto y contexto de la investigación	19
1.2. Propósito general	21
1.3. Justificación personal y social	22
1.4. Finalidad	25
1.5. Oportunidad	26
1.6. Recursos documentales	29
1.7. Estructura de la tesis	31
<b>2. MARCO TEÓRICO: TEORÍAS PREVIAS Y ESTADO DE LA CUESTIÓN</b>	<b>35</b>
2.1. La Industria de los Eventos	35
2.2. El Protocolo y la organización de los Eventos	53
2.3. La comunicación en los eventos	59
2.4. La Seguridad en los Eventos	72
2.4.1. Planificación de la Seguridad para un Evento	72
2.4.2. Riesgos y amenazas en los Eventos	82
2.4.2.1. Terrorismo e inseguridad	82
2.4.2.2. Formación y cualificación	89
2.4.2.3. Tecnología	92
2.4.2.4. Riesgo o amenaza biológica	97
2.4.2.5. Seguridad alimentaria y gastronomía en los Eventos	103
2.4.2.6. Eventos cardioprottegidos	108
2.4.2.7. Eventos deportivos	111

2.4.3. Ratios de Cruz Roja española en la planificación de los servicios preventivos en la celebración de distintos Eventos	112
2.4.4. Factores y cálculo del nivel de riesgo de Cruz Roja española	117
2.5. Marco legal sobre la Seguridad en los Eventos	126
2.5.1. Seguridad y autoprotección	128
2.5.2. Eventos deportivos	132
2.5.3. Eventos taurinos	135
2.5.4. Estructuras y suministros	135
2.5.5. Eventos en medio acuático y terrestre	135
2.5.6. Normativa autonómica en emergencias	136
2.6. Conclusiones del marco teórico	143
3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	149
3.1. Descripción situación actual	149
3.2. Preguntas de investigación	150
3.3. Objetivos generales y específicos	150
3.4. Hipótesis	151
3.5. Metodología	151
3.5.1. Encuestas a asistentes a Eventos	154
3.5.2. Entrevistas a organizadores y promotores de eventos	159
3.5.3. Entrevistas a operativos de seguridad en eventos	161
3.5.4. Reuniones científicas de expertos	162
4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS	163
4.1. Datos obtenidos en las encuestas realizadas a asistentes a eventos	163
4.2. Datos obtenidos en las entrevistas a organizadores/promotores de eventos	168
4.3. Datos obtenidos en las entrevistas a Operativos de Seguridad en Eventos	190
4.4. Comparación de las respuestas obtenidas por las personas entrevistadas (organizadores y operativos de seguridad en eventos)	208
4.5. Datos obtenidos de la reunión de expertos sobre Protocolo, Comunicación y Seguridad en Eventos	211

<b>5. CONCLUSIONES</b>	<b>223</b>
<b>5.1. Contraste de hipótesis</b>	<b>223</b>
<b>5.2. Conclusiones generales</b>	<b>230</b>
<b>6. DISCUSIÓN</b>	<b>237</b>
<b>7. APLICACIONES</b>	<b>241</b>
<b>8. FUENTES</b>	<b>245</b>
<b>8.1. Referencias Bibliográficas</b>	<b>245</b>
<b>8.2. Bibliografía</b>	<b>267</b>
<b>9. ANEXOS</b>	<b>275</b>
<b>ANEXO I: Cuestiones planteadas durante la entrevista a Organizadores/Promotores de Eventos y respuestas obtenidas por los entrevistados</b>	<b>275</b>
<b>Cuestiones planteadas durante la Entrevista</b>	<b>275</b>
<b>Entrevista realizada a una empresa de comunicación y organización de eventos</b>	<b>277</b>
<b>Entrevista realizada a una empresa de Organización de eventos, empresa transporte de viajeros</b>	<b>280</b>
<b>Entrevista realizada a un Profesor investigador, consultor de eventos 1</b>	<b>282</b>
<b>Entrevista realizada a una organizadora de eventos</b>	<b>284</b>
<b>Entrevista realizada a un Profesor investigador 2</b>	<b>287</b>
<b>Entrevista realizada a una empresa semipública organizadora de eventos</b>	<b>289</b>
<b>Entrevista realizada a un profesional del Protocolo y organización de eventos de Ayuntamiento 1</b>	<b>291</b>
<b>Entrevista realizada a un profesional del Protocolo y organización de eventos de Ayuntamiento 2</b>	<b>294</b>
<b>Entrevista realizada a una agencia de viajes de incentivos y eventos</b>	<b>296</b>
<b>Entrevista realizada a una empresa de Grandes eventos corporativos</b>	<b>298</b>
<b>Entrevista realizada a una agencia de viajes DMC</b>	<b>300</b>
<b>Entrevista realizada a un organizador de eventos corporativos</b>	<b>302</b>
<b>Entrevista realizada a un organizador de eventos MICE</b>	<b>304</b>
<b>Entrevista realizada a un Organización de eventos y servicios</b>	<b>306</b>
<b>Entrevista realizada a un profesional del departamento MICE de una cadena hotelera internacional</b>	<b>308</b>

<b>Entrevista realizada a un área comercial MICE _____</b>	<b>310</b>
<b>Entrevista realizada comercial organización de eventos _____</b>	<b>313</b>
<b>Entrevista realizada a director de empresa de macro espectáculos para eventos _____</b>	<b>315</b>
<b>Entrevista realizada a un organizador de actos y eventos deportivos de Ayuntamiento _____</b>	<b>318</b>
<b>Entrevista realizada a un organizador de eventos con mercado internacional _____</b>	<b>321</b>
<b>ANEXO II: Cuestiones planteadas y entrevistas a Operativos de seguridad en Eventos _____</b>	<b>323</b>
<b>Cuestiones planteadas durante la Entrevista _____</b>	<b>323</b>
<b>Entrevista realizada a un Consultor y Director de Seguridad _____</b>	<b>324</b>
<b>Entrevista realizada a una persona de Protección Civil 1 _____</b>	<b>326</b>
<b>Entrevista realizada a un Director de Seguridad/Eventos multitudinarios y espectáculos _____</b>	<b>330</b>
<b>Entrevista realizada a un protección civil 2 _____</b>	<b>333</b>
<b>Entrevista realizada a un Detectives. Investigación Privada _____</b>	<b>336</b>
<b>Entrevista realizada a un seguridad privada 3 _____</b>	<b>339</b>
<b>Entrevista realizada a un vigilante de seguridad de una empresa de prestación de servicios de seguridad _____</b>	<b>341</b>
<b>Entrevista realizada a un Asesoría de Seguridad Personal y Corporativa _____</b>	<b>343</b>
<b>Entrevista realizada a un Fuerza y Cuerpo Seguridad _____</b>	<b>345</b>
<b>Entrevista realizada a un Seguridad Pública 1 _____</b>	<b>347</b>
<b>Entrevista realizada a un Seguridad Pública 2 _____</b>	<b>349</b>
<b>Entrevista realizada a un Escolta y Vigilante de Seguridad _____</b>	<b>351</b>
<b>Entrevista realizada a Seguridad Privada 4 _____</b>	<b>353</b>
<b>Entrevista realizada a una persona del cuerpo de Bomberos _____</b>	<b>355</b>
<b>Entrevista Consultoría/Ingeniería _____</b>	<b>357</b>
<b>Entrevista Seguridad Privada 5 _____</b>	<b>359</b>
<b>Entrevista Director Seguridad 3 _____</b>	<b>361</b>
<b>Entrevista Seguridad Pública 3 _____</b>	<b>363</b>
<b>Entrevista Consultoría Planes de autoprotección / Planes de Emergencia _____</b>	<b>365</b>

**ANEXO III: Formulario Google de encuesta sobre Concienciación de asistentes a Eventos**\_\_\_\_\_ **367**

**ANEXO IV: Funciones del Director de Seguridad según Ley 5/2014 de Seguridad Privada**\_\_\_\_\_ **368**

## ÍNDICE DE IMÁGENES, GRÁFICOS Y TABLAS

<b>Imagen 1. Ampliación y modificación del contexto MICE</b>	<b>371</b>
<b>Imagen 2. Recomendaciones para trabajar con Drones</b>	<b>371</b>
<b>Imagen 3. Pasos para protegerse del virus Zika</b>	<b>372</b>
<b>Imagen 4. RepTrak Pulse. El indicador clave de la reputación corporativa</b>	<b>372</b>
<b>Imagen 5. RepEvent Pulse. El indicador clave de la reputación en los eventos</b>	<b>372</b>
<b>Imagen 6. Perfil Google+ Eventos y su Seguridad</b>	<b>373</b>
<b>Imagen 7. Transmission Zika Virus</b>	<b>374</b>
<b>Imagen 8. Ubicación Encuesta asistentes a eventos</b>	<b>374</b>
<b>Imagen 9. Current Zika Transmission</b>	<b>375</b>
<b>Imagen 10. Perfil LinkedIn Olga Sánchez González Profesora Investigadora</b>	<b>375</b>
<b>Imagen 11. Perfil LinkedIn Congreso Comunicación y Seguridad en Eventos.</b>	<b>375</b>
<b>Imagen 12. Twitter @CONGRESOCSE / #CCSE2016</b>	<b>376</b>
<b>Imagen 13. Segmentación del mercado internacional de reuniones según ICCA.</b>	<b>376</b>
<b>Imagen 14. Three levels of Event Education</b>	<b>377</b>
<b>Imagen 15. Cálculo de la previsión de servicios preventivos de Cruz Roja Española</b>	<b>377</b>
<b>Imagen 16. The Bleisure Experience.</b>	<b>377</b>
<b>Imagen 17. Ciudades españolas más inseguras según la Organización de Consumidores y Usuarios</b>	<b>378</b>
<b>Imagen 18. Políticas para ayudar a los viajeros de negocios a sentirse seguros</b>	<b>379</b>
<b>Imagen 19. Índice total de riesgo según los indicadores de cálculo de riesgo</b>	<b>379</b>
<b>Imagen 20. Cálculo del Ratio de Intervinientes de Socorro</b>	<b>379</b>
<b>Imagen 21. The World's Most Reputable Cities 2015</b>	<b>380</b>
<b>Imagen 22. Oferta académica de titulaciones internacionales en organización de eventos</b>	<b>380</b>

<b>Gráfico 1. Perfiles profesionales de los organizadores/promotores de eventos entrevistados</b>	<b>381</b>
<b>Gráfico 2. Tipos de eventos que organizan/promueven los entrevistados</b>	<b>382</b>
<b>Gráfico 3. Destinos dónde los entrevistados organizan o promueven sus eventos</b>	<b>383</b>
<b>Gráfico 4. Destinos nacionales dónde los entrevistados organizan o promueven sus eventos</b>	<b>383</b>
<b>Gráfico 5. Previsión de riesgos y amenazas por los organizadores/promotores de actos/eventos</b>	<b>384</b>
<b>Gráfico 6. Previsión de riesgos y amenazas por parte del organizador/promotor del evento</b>	<b>384</b>
<b>Gráfico 7. Respuesta sobre si las FFSS entienden los objetivos de la organización de eventos</b>	<b>385</b>
<b>Gráfico 8. Razones por las que no se cumple con los criterios mínimos legales</b>	<b>385</b>
<b>Gráfico 9. Respuestas sobre si han sufrido algún incidente de seguridad que hubiera sido previsible</b>	<b>386</b>
<b>Gráfico 10. Sobre causas de por qué siguen pasando accidentes/incidentes en los actos o eventos</b>	<b>386</b>
<b>Gráfico 11. Porcentaje de deficiencias en los eventos según organizadores y promotores</b>	<b>387</b>
<b>Gráfico 12. Porcentaje de deficiencias en los eventos según organizadores y promotores</b>	<b>387</b>
<b>Gráfico 13. Respuesta sobre la protección necesaria para ciberataques del las páginas webs de los organizadores y promotores entrevistados</b>	<b>388</b>
<b>Gráfico 14. Respuesta sobre la actualización según legislación de los planes de autoprotección de las sedes y establecimientos según organizadores y promotores de eventos en términos generales.</b>	<b>388</b>
<b>Gráfico 15. Respuesta sobre la actualización según legislación de los planes de autoprotección de las sedes y establecimientos según organizadores y promotores de eventos.</b>	<b>389</b>
<b>Gráfico 16. Información de la celebración de los distintos eventos a los organismos correspondientes</b>	<b>389</b>
<b>Gráfico 17. Información de los organismos a los que se notifica la celebración de los distintos eventos</b>	<b>390</b>



<b>Gráfico 18. Disponibilidad de baremos de asistentes/peligrosidad/tipología de acto para la dotación de seguridad en los eventos por los organizadores y promotores de eventos _____</b>	<b>391</b>
<b>Gráfico 19. Información a Delegación del Gobierno al organizar un congreso, seminario o foro de 1000 personas _____</b>	<b>392</b>
<b>Gráfico 20. Información a Delegación del Gobierno al organizar un congreso, seminario o foro de menos de 1000 personas _____</b>	<b>392</b>
<b>Gráfico 21. Acciones que podrían ayudar a una solución según organizadores y promotores de eventos. _____</b>	<b>393</b>
<b>Gráfico 22. Sector al que pertenecen los operativos de seguridad entrevistados _____</b>	<b>393</b>
<b>Gráfico 23. Problemas de Seguridad que se encuentran los Operativos de Seguridad en los Eventos _____</b>	<b>394</b>
<b>Gráfico 24. Ranking 25 países ICCA 2013-2014-2015 (International Congress and Convention Association) _____</b>	<b>395</b>
<b>Gráfico 25. Ranking 25 ciudades ICCA 2013-2014-2015 (International Congress and Convention Association) _____</b>	<b>396</b>
<b>Gráfico 26. Lugar dónde prestan sus servicios los operativos de seguridad entrevistados _____</b>	<b>397</b>
<b>Gráfico 27. Destinos españoles dónde ofrecen sus servicios los operativos de seguridad entrevistados _____</b>	<b>397</b>
<b>Gráfico 28. Índice comparativo de Competitividad Francia/España (TTCI) _____</b>	<b>398</b>
<b>Gráfico 29. Recomendaciones en la utilización de drones en eventos ____</b>	<b>399</b>
<b>Gráfico 30. Fuerte recuperación de los viajes de negocio _____</b>	<b>399</b>
<b>Gráfico 31. Asistentes a Eventos por sexos. _____</b>	<b>400</b>
<b>Gráfico 32. Tipología de Eventos. _____</b>	<b>400</b>
<b>Gráfico 33. Frecuencia de asistencia a Eventos (ambos sexos) _____</b>	<b>401</b>
<b>Gráfico 34. Frecuencia de asistencia a Eventos por hombres _____</b>	<b>401</b>
<b>Gráfico 35. Frecuencia de asistencia a Eventos por mujeres _____</b>	<b>401</b>
<b>Gráfico 36. Interés por la Seguridad a la hora de asistir/inscribirse/comprar la entrada al Evento _____</b>	<b>402</b>
<b>Gráfico 37. Factores que indican que asiste a un Evento seguro _____</b>	<b>402</b>
<b>Gráfico 38. Credibilidad del lugar dónde se celebra el Evento _____</b>	<b>403</b>

<b>Gráfico 39. Spain Performance Overview. Travel &amp; Tourism Competitiveness Index 2015.</b>	<b>404</b>
<b>Gráfico 40. Medios utilizados para las encuestas de asistentes a Eventos</b>	<b>404</b>
<b>Gráfico 41. Ciudades y CCAA españolas más seguras e inseguras según el Instituto Sondea para Securitas Direct</b>	<b>405</b>
<b>Gráfico 42. Tipología de Eventos a los que asisten los encuestados</b>	<b>405</b>
<b>Gráfico 43. Número de atentados terroristas en la última década a 31 de agosto</b>	<b>406</b>
<b>de 2016</b>	<b>406</b>
<b>Gráfico 44. Peores atentados contra turistas a 31 de agosto de 2016.</b>	<b>406</b>
<b>Gráfico 45. Países que han sufrido los peores atentados contra turistas a 22 de agosto de 2016.</b>	<b>407</b>
<b>Gráfico 46. Países que han sufrido atentados a 22 de agosto de 2016 (Barras)</b>	<b>408</b>
<b>Gráfico 47. Países que han sufrido atentados a 30 de agosto de 2016 (Circular)</b>	<b>409</b>
<b>Gráfico 48. Experiencia en problemas de seguridad en eventos anteriores</b>	<b>409</b>
<b>Gráfico 49. Recomendación para el organizador del evento</b>	<b>410</b>
<b>Gráfico 50. Preocupación por la seguridad H/M-edad</b>	<b>410</b>
<b>Gráfico 51. Previsión de riesgos y amenazas por los organizadores/promotores.</b>	<b>410</b>
<b>Gráfico 52. Respeto de la legislación actual por los organizadores/promotores</b>	<b>411</b>
<b>Gráfico 53. Respeto de la legislación actual por los organizadores/promotores</b>	<b>411</b>
<b>Gráfico 54. Respeto de la legislación actual por los organizadores/promotores</b>	<b>412</b>
<b>Gráfico 55. Cumplimiento de los criterios mínimos legales (organizadores/promotores)</b>	<b>412</b>
<b>Gráfico 56. Las FFCCSS entienden los objetivos de la organización de Eventos</b>	<b>413</b>
<b>Gráfico 57. Cumplimientos mínimos legales</b>	<b>413</b>

<b>Gráfico 58. Protección frente ataques informáticos(organizadores/promotores de eventos)</b>	<b>414</b>
<b>Gráfico 59. Razones por las que siguen pasando accidentes/incidentes en Eventos</b>	<b>414</b>
<b>Gráfico 60. Porcentaje de deficiencias de Seguridad en Eventos</b>	<b>415</b>
<b>Gráfico 61. Protección frente a ataques informáticos</b>	<b>415</b>
<b>Gráfico 62. Actualización de planes en sedes y establecimientos de Eventos</b>	<b>416</b>
<b>Gráfico 63. Información sobre la celebración de los Eventos por operativos de Seguridad</b>	<b>416</b>
<b>Gráfico 64. Baremo de asistentes/peligrosidad/tipología de acto</b>	<b>417</b>
<b>Gráfico 65. Organización de un evento para 1000 pax</b>	<b>418</b>
<b>Gráfico 66. Organización de un evento de menos de 1000 pax (organizadores)</b>	<b>418</b>
<b>Gráfico 67. Acciones que podrían ayudar a una solución</b>	<b>419</b>
<b>Gráfico 68. Sistemas de Seguridad imprescindibles para un Evento</b>	<b>420</b>
<b>Gráfico 69. Formación de los organizadores según los operativos de seguridad</b>	<b>420</b>
<b>Gráfico 70. Baremo de asistentes/peligrosidad/tipología de acto</b>	<b>421</b>
<b>Gráfico 71. Conceptos sobre tipologías de eventos durante la reunión de expertos</b>	<b>421</b>
<b>Tabla 1</b>	<b>422</b>
<b>Tabla 2</b>	<b>423</b>
<b>Tabla 3</b>	<b>424</b>
<b>Tabla 4</b>	<b>425</b>
<b>Tabla 5</b>	<b>425</b>
<b>Tabla 6</b>	<b>425</b>
<b>Tabla 7</b>	<b>426</b>
<b>Tabla 8</b>	<b>427</b>
<b>Tabla 9</b>	<b>428</b>
<b>Tabla 10</b>	<b>429</b>
<b>Tabla 11</b>	<b>430</b>
<b>Tabla 12</b>	<b>431</b>

<b>Tabla 13</b>	<b>431</b>
<b>Tabla 14</b>	<b>432</b>
<b>Tabla 15</b>	<b>432</b>
<b>Tabla 16</b>	<b>433</b>
<b>Tabla 17</b>	<b>434</b>
<b>Tabla 18</b>	<b>435</b>



## 1. INTRODUCCIÓN

La organización de eventos surge como un reclamo de la Sociedad con el fin de conseguir un intercambio social, técnico, científico y profesional. Por lo que los eventos se convierten en medios de comunicación de las empresas e instituciones ya que es necesario informar sobre sus cambios a lo largo de su vida empresarial.

De la necesidad del intercambio social mana el segmento de mercado del Turismo de Reuniones, conocido como MICE<sup>1</sup> (Meetings, Incentives, Congresses & Exhibitions, en adelante MICE).

Este segmento tiene su origen en los viajes de negocios dando en sus comienzos al nacimiento del Turismo de Negocios a fin de diferenciarlo del Turismo de ocio y playa del que España siempre ha gozado prestigio nacional e internacional.

Las empresas necesitan viajar y consumir servicios de transporte, alojamiento, alquiler de salas, restauración, alquiler de coches, etc., para poder incrementar sus beneficios aumentando sus ventas, para ello, es imprescindible realizar una campaña de marketing para darse a eventos promocionales como ferias o exposiciones, convenciones, eventos de formación, cursos, talleres, seminarios, viajes de incentivo, eventos de intercambio de conocimiento e investigación, Foros, Simposios, Jornadas, Congresos.

Por otro lado y también muy necesarios para la transmisión de la imagen de empresa y su responsabilidad social corporativa, además de conmemorativos hacia sus trabajadores o directivos. En definitiva, todas las empresas públicas y privadas utilizan los eventos y actos para promocionar, transmitir, informar o incluso, concienciar de valores afines a su cometido.

Eventos sociales y deportivos, la música, el deporte, también hacen uso de eventos para promocionar su práctica, estilo de vida o transmisión de valores.

Un aspecto importante en la búsqueda de recursos turísticos en tiempo de crisis es la dinamización de lugares, destinos, espacios que han quedado obsoletos u olvidados por la vida económica de la zona y ven en los eventos una oportunidad empresarial para combatir los malos tiempos.

---

<sup>1</sup> MICE, abreviatura para referirse al sector de las reuniones, incentivos, congresos y exhibiciones dentro del turismo de negocios y eventos.

La elección de las playas y sus cercanías como lugares ideales para la celebración de actos culturales, conciertos o pruebas deportivas de nivel amateur o profesional han contribuido a que los dispositivos preventivos orientados al mar deban incorporar un adicional elenco de riesgos a su planificación (García F. , 2016).

En todos ellos por la concentración de personas debe de celebrarse en lugares y destinos que ofrezcan seguridad a los asistentes para que puedan realizar y conseguir el objetivo que les ha llevado hasta allí.

En la planificación de los eventos es necesario el diseño del acto según marque el objetivo definido. Esa configuración de necesidades ordenadas protocolariamente irá coordinada con la estrategia de comunicación y planificación integral de la Seguridad.

El Protocolo, la Comunicación y la Seguridad se configuran como aspectos principales e inseparables en la organización de cualquier evento. El Protocolo dotará de ordenación y precedencias que complementa la estrategia de marketing definida por la Institución para que se celebre dentro de un entrono seguro para asistentes y participantes. Si el lugar de celebración no ofrece condiciones de seguridad no será posible la acogida de turismo de negocios ni de eventos ni tendrá cabida la celebración de ningún acto en esa demarcación.

En los últimos años se han producido adaptaciones en la legislación debido a incidentes mortales durante la celebración de eventos. Errores de planificación en la Seguridad y autoprotección y falta de formación ha provocado que se revisen ciertos aspectos que podrían mejorar para que no sucedan desgracias irreparables. Por ello, se plantea como hipótesis general que los organizadores de eventos españoles han minimizado la importancia de la Seguridad en los eventos.

El cálculo de riesgos y amenazas que pueden surgir en un evento son variados tomando en cuenta que algunos son más previsibles que otros, pero todos han de tomarse en cuenta.

El terrorismo, el descontento social, los cambios políticos, la utilización de tecnología, la falta de formación, contagios, seguridad alimentaria, entre otros, pueden ser riesgos o amenazas actuales para la celebración de eventos.

Como afirma Watt (1998) los riesgos de seguridad de eventos son los que perturban la gestión y puesta en escena planteando riesgos de autoprotección y seguridad o un posible daño reputacional.

Durante el 2015 y 2016 se han producido numerosos atentados durante la celebración de distintos eventos. Esto conlleva a pensar que no solo se siente amenazado el fenómeno del turismo sino que la aglomeración de personas en un acto de celebración de índole social, deportiva o lúdica ha sido objetivo premeditado.

Las autoridades públicas tienen la misión de asegurar la protección de los turistas y visitantes y de sus bienes. En ese cometido, prestarán especial atención a la seguridad de los turistas extranjeros, por su particular vulnerabilidad. Con ese fin, facilitarán el establecimiento de medios de información, prevención, protección, seguro y asistencia específicos que correspondan a sus necesidades. Los atentados, agresiones, secuestros o amenazas dirigidas contra turistas o trabajadores del sector turístico, así como la destrucción intencionada de instalaciones turísticas o de elementos del patrimonio cultural o natural, de conformidad con la legislación nacional respectiva deben condenarse y reprimirse con severidad. (OMT, 2001)

Según sea la magnitud del acto a organizar serán necesarios los conocimientos en planificación de comunicación y seguridad junto con la logística y protocolo específico.

La importancia de la Seguridad en la celebración de los eventos ayudará a implantar un procedimiento de cálculo de riesgos ya que pueden existir variadas amenazas que podrían perjudicar la imagen y seguridad de los mismos.

Los actos no tienen que ser especialmente importantes para ser objetivo de intrusión o abuso, basta con que el objetivo del evento confronte con ideologías o ideales diferentes de otros colectivos en la Sociedad actual.

Lo que se busca en la organización de eventos es que asistan personas, es decir que haya un poder de convocatoria importante para difundir los mensajes o la imagen que se haya marcado como objetivo. El hecho de gran congregación de asistentes llevará al manejo de diversos factores de diseño y planificación en criterios protocolarios, estrategia comunicativa y cálculo de riesgos y amenazas para dotar al evento de una Seguridad integral.

Como detalla (García J. C., 2003) la amenaza terrorista apunta a blancos fáciles como el turismo.



En el caso de contagios biológicos algunos de los eventos que podrían estar amenazados por posibles incidentes en la salud pública son a grandes rasgos y sin excluir ninguno en especial, serían los deportivos y turísticos (por el lugar, el destino y la sede dónde se celebren), celebraciones privadas y públicas, manifestaciones, eventos culturales y profesionales, congresos, formación, en definitiva, cualquier evento dónde se concentren personas.

Debido a los recursos de Sociedad avanzada de la que disponemos actualmente se contrapone la aparición de las causas que provocan la inseguridad de los seres humanos, a veces son difíciles de predecir porque a medida que se incrementa el bienestar social entre la población surgen nuevos elementos de riesgo (Dirección General de Protección Civil y Emergencias, 2015). La palabra Riesgo, según la Real Academia de la Lengua se entiende por la contingencia o proximidad de un daño, las cuales pueden ser objeto de un contrato de seguro, por ello se extrae que:

El hombre con sus conductas negligentes, de forma intencionada o no, contribuye a que la palabra riesgo se encuentre ubicada en todos los sectores sociales, de modo que las situaciones peligrosas sean una consecuencia inmediata de esos riesgos que provocan un elevado número de víctimas e importantes daños económicos y ecológicos. (Dirección General de Protección Civil y Emergencias, 2015, p. 5)

El Protocolo como conjunto de normas y criterios establecidos dentro de la organización de un acto para comunicar y transmitir tiene en los tiempos actuales una adaptación continua debido a los cambios políticos y sociales en España.

Los organizadores de eventos deben lidiar con la legislación y con la falta de la misma para solemnizar los actos con sus simbolismos correspondientes como es el caso de las banderas, que en varios casos, las tensiones socio-políticas hacen que, ahora más que nunca, sean objeto de estudio la presencia o la ausencia de la vexilología en actos institucionales, corporativos, privados, culturales, de ocio, o deportivos.

Al mismo tiempo las precedencias de invitados y asistentes se corresponden con elementos vivos de trascendencia comunicativa. La alteración de su orden puede justificar situaciones puntuales ya que se han decidido su puesta en escena intencionadamente pero a su vez siendo conscientes, que dicha modificación, puede ser una amenaza en la

repercusión del mensaje. De este modo, Protocolo como arte de comunicación a través de imágenes, símbolos y ceremonial, también está sujeto a posibles intimidaciones, provocaciones e incidentes durante la celebración de actos. Desde el momento en el que se comienza la convocatoria y difusión a través de carteles, invitaciones, página de internet, redes sociales, pasando por su celebración y su posterior repercusión días, semanas o meses. La cuidada y esmerada utilización de los medios orales y escritos dotará al evento de repercusión y transcendencia acorde a los objetivos fijados en su creación.

El aumento de eventos que se realizan en España de distinta índole y naturaleza hace que tras conocer numerosas tragedias sucedidas en los últimos años sea primordial la planificación de la Seguridad e identificación de posibles riesgos durante la celebración de un evento.

A través de esta investigación se quieren mostrar las necesidades que existen en los aspectos de Seguridad en los eventos actualmente debido a la falta de concienciación de asistentes y organizadores mostrando la importancia del Protocolo y la Seguridad como elementos de comunicación.

El objetivo principal es por un lado, averiguar la visión actual de la seguridad en los eventos por profesionales del sector y por otro, evidenciar los aspectos más relevantes del Protocolo, la Comunicación y la Seguridad desde el punto de vista de expertos.

Acorde a los tiempos que acontecen se plantearon cuestiones sobre si la contribución en comunicación sobre aspectos preventivos hacia los asistentes puede mejorar la propia seguridad durante la celebración de un acto. Además de si los organizadores y promotores de eventos están formados en aspectos de Seguridad y si emplean procedimientos para la previsión de riesgos y amenazas que puedan perjudicar la imagen de la entidad organizadora y colaboradores.

Para dar respuesta a las cuestiones planteadas ha sido necesario indagar sobre los riesgos y amenazas en el campo del Protocolo, la Comunicación y la Seguridad. A su vez, recopilar la legislación básica sobre Protocolo y Seguridad, analizar la percepción por asistentes a Eventos sobre Seguridad, y constatar si existen problemas específicos de formación y coordinación en la organización de los eventos entre los entes intervinientes.

La evolución del mercado de reuniones, el hecho de la existencia de nuevas tipologías de eventos junto con el aumento de celebraciones de pruebas deportivas ha contribuido a la creación de un escenario de oportunidad para profesionales del sector de la organización de

eventos. A su vez se ha generado el inconveniente de la diversa especialización en distintos aspectos que hasta ahora no se habían incluido en los programas formativos. Para que España siga ostentando los mejores puestos en el ranking de países como destino que acoge mayor número de Eventos, se ha de seguir actualizando la formación específica para ofrecer profesionales en la organización de eventos.

La Seguridad es una pieza fundamental al organizar un encuentro profesional o un evento en su generalidad. La crisis, la situación política, la xenofobia y el propio descontento social pueden provocar desafortunados sucesos.

Las prioridades en Seguridad se toman en cuenta por las empresas. Acorde a las amenazas actuales su primer interés es la seguridad de sus empleados, el control de costes y la satisfacción del viajero.

En un evento se cuidan distintos aspectos de Seguridad, por un lado los correspondientes a la autoprotección en caso de emergencia y evacuación. Además también se contemplan riesgos y amenazas acordes a los tiempos actuales. Por ejemplo la amenaza biológica. A pesar de los avances en la medicina en los últimos 50 años, las enfermedades epidémicas siguen estando presentes en el mundo como una amenaza. En este siglo se han identificado nuevos agentes infecciosos, y es necesaria una mayor inversión en investigación en agentes infecciosos emergentes, según (Paz Sánchez-Seco, Vázquez, & De Ory, 2016).

La globalización ha llevado a la normalización de los conceptos de los eventos pero tampoco está exento de riesgos ya que a su vez han aumentado su número y variado sus tipologías. La normativa y legislación no cubre esta diversificación perjudicando su protección ante incidentes. La tecnología está al alcance de todos y resulta un interesante proveedor de sensaciones, interactividad y espectáculo. La ciberseguridad se está desarrollando para proteger y salvaguardar de la intromisión y los ataques intencionados.

En España se realizan muchas cacerías, el turismo cinegético es un sector importante que durante su celebración confluyen animales silvestres, domésticos, humanos y vectores (insectos) y como no podría ser de otro modo, alimentos, ya que es un buen momento para celebrar ingiriendo alimentos la captura de piezas. Estos eventos ocio-deportivos se deben inspeccionar por un veterinario de forma correcta ya que los animales cazados podrían estar enfermos o infectados accediendo a la cadena alimenticia.

Las infecciones alimentarias pueden ser frecuentes si no se vigilan los aspectos de Seguridad correspondientes y puede conllevar consecuencias muy graves físicas y económicas.

Los grandes eventos deportivos suponen una especialización del sector y además de estar dotados de legislación específica van incorporando planificaciones de Seguridad específicas a los encuentros. Según Rodríguez y Viñolas (1999), la muerte súbita de origen cardíaco es una de las principales causas en los países occidentales. En los países desarrollados de los que se disponen datos, un 50% de todas las muertes cardíacas son súbitas (Bayés de Luna & Elosuab, 2012).

De todos los eventos que se pueden llegar a organizar solo se dispone de regulación de ámbito estatal, autonómico y municipal para los espectáculos públicos y las actividades recreativas y eventos deportivos.

A nivel estatal se dispone de normas que regulan características técnicas, equipamiento sanitario y dotación de personal de los vehículos de transporte sanitario por carretera, así como normativa específica para artículos pirotécnicos, espectáculos taurinos, eventos deportivos y actividades acuáticas.

## **1.1. Objeto y contexto de la investigación**

El objeto de nuestra investigación es el Protocolo, la Comunicación y la Seguridad en Eventos. El Protocolo es sinónimo de ordenación, procedimiento, y por ello, las empresas estudian y diseñan su estrategia empresarial de comunicación y su escrupulosa puesta en escena durante los eventos ya sean instituciones públicas o privadas las que actúen como organizadoras de los mismos.

Los eventos son herramientas de comunicación utilizadas por las entidades empresariales para informar de acuerdos, colaboraciones y de todo aquello que deseen transmitir, para ello, es fundamental y necesario la realización de una planificación según sus objetivos a conseguir.

Los eventos se planifican con bastante tiempo para poder ser diseñados acorde a las necesidades de Comunicación y protocolo, pero también a las necesidades específicas de

Seguridad ya que existen distintos riesgos previsibles y se hace necesaria la previsión de los riesgos.

En esta planificación serán piezas claves para la transmisión de una correcta imagen institucional la Seguridad y el Protocolo.

La Seguridad se corresponde con un punto importante y decisivo ya que debemos evaluar las amenazas que se pueden establecer según el tipo de evento a realizar y las autoridades y personas que asistirán al mismo.

El Protocolo de un acto refleja el momento actual y la filosofía de una institución a través de su imagen con lo que debemos planificar las estrategias necesarias para conseguir el efecto de comunicación deseado.

Será necesario conocer si un error en la organización de un acto puede ser subsanado con estrategias de comunicación (comunicación de crisis) y prever las posibles consecuencias de los patrocinadores del mismo.

## 1.2. Propósito general

El sector del turismo de reuniones, negocio y eventos, es también el medio de reactivación económica de distintos destinos que hasta ese momento se encontraban estancados por su falta de recursos turísticos dedicados al ocio principalmente (Rodríguez & San Martín, 2001). De igual modo que para que se elija un destino turístico es necesario que existan distintas infraestructuras mínimas para su viabilidad también es activo fundamental que ese lugar preste Seguridad a los futuros asistentes, por tanto, es primordial que por un lado la Gobernanza y por otro las instituciones y entidades corporativas al igual que los profesionales en la organización de eventos, sean capaces de dar respuesta a esta demanda para que España sea un país más competitivo y siga ostentando lugares preferentes en los rankings mundiales en el sector de la organización de eventos.

Se pretende que al conocer los procedimientos necesarios en planificación de seguridad, protocolo y comunicación en la organización de distintos eventos poder demostrar que la Seguridad es un elemento de comunicación y que cualquier error en estos planteamientos puede afectar de manera importante a la imagen de la institución y de los patrocinadores al igual que poder ocasionar por ello daños económicos.

Se entiende indispensable en la organización de cualquier acto conocer los procedimientos necesarios para planificar una seguridad eficiente y precisa, el protocolo del acto y la estrategia de comunicación que se va a llevar a cabo durante el mismo.

En los tiempos actuales es necesario tener presente y aplicar conocimientos de Seguridad para poder ofrecer eventos seguros a los asistentes y que junto con los patrocinadores sigan confiando en el buen criterio y reputación de la entidad organizadora.

Al dar a conocer la importancia de la Seguridad y el Protocolo como elementos de comunicación en la organización de eventos se conseguirá alcanzar una buena imagen de las instituciones participantes y la confianza de los organizadores, patrocinadores, colaboradores, invitados y asistentes a un evento seguro. Siendo esta relación entre ambos componentes fundamental para conseguirlo.

### 1.3. Justificación personal y social

Los eventos surgen como un reclamo de la Sociedad ya que son un medio de comunicación además de un hecho económico y cultural que permite un intercambio social, técnico, profesional y científico, por ello, existe una demanda de servicios para eventos. Las empresas, asociaciones, instituciones públicas y privadas tienen necesidad de realizar actos a nivel nacional e internacional con el objetivo de intercambiar cultura, conocimiento, negocio, entre otras muchas pretensiones.

Según se muestra en la publicación del Instituto de Coordinadas de Gobernanza y Economía aplicada (2016) los eventos son las herramientas de comunicación de las Instituciones, por lo menos así lo perciben sus ciudadanos tras un estudio realizado en diferentes ciudades sobre la aceptación de los eventos que se realizan en las mismas. Al tratarse de instrumentos de comunicación hacia contribuyentes o transmisores de la imagen de las ciudades como nos indicaba en el estudio, la celebración de los eventos cada vez es mayor al igual que sus distintas tipologías.

En todos los eventos participan distintos tipos de público asistente, los cuales pueden ser niños, ancianos, jóvenes, personas con discapacidad, con lo que se tendrá que cuidar los aspectos y necesidades que estos reclaman por su participación, y prever un protocolo en caso de evacuación y emergencia. Por otro lado, el tipo del evento será fundamental para diseñar su participación ya que puede ser que asistan a verlo o como participantes, no es lo mismo que compitan en una maratón que si asisten a un espectáculo sentados. El lugar dónde se celebre y sus vías de acceso y evacuación también serán importantes ya que puede ser una zona rural o una ciudad. Los mensajes que se van a transmitir y cómo se lanzarán dependiendo del público objetivo, estos y muchos más detalles son los que tendremos que recopilar para el diseño del Protocolo, la Comunicación y la Seguridad en el evento que se organice.

Si alguno de estos aspectos no se cuida o controla surgirán problemas posteriores de imagen, pérdida de patrocinadores o lo que es peor, incidentes o accidentes de difícil reparación. Por ello, es conveniente destacar el interés y la necesidad de la Seguridad integral en eventos a estudiantes, compañeros y profesionales, ya que de no aplicar estos aspectos serán responsables de los acontecimientos que se produzcan.

La cuestión de Seguridad o el presupuesto dedicado a esta partida en la organización de eventos ha ido disminuyendo con la consiguiente desprotección de asistentes y autoridades. La consecuencia de esto han sido las tragedias sucedidas en varios tipos de eventos a nivel nacional e internacional en festivales de música, eventos deportivos, etc.

La formación que existe sobre organización de eventos no aborda la auténtica problemática de la Seguridad. En mi propia experiencia lo he podido comprobar al haber estudiado inicialmente durante varios años lo que se corresponde con la Diplomatura en Protocolo y Relaciones Institucionales, el curso de adaptación al grado de Protocolo y Organización de Eventos, y más tarde, el correspondiente máster universitario en Dirección de Protocolo, Producción, Organización y Diseño de Eventos. En estas titulaciones no se han incluido conocimientos prácticos sobre prevención y seguridad en eventos. Por ello, no me he sentido capacitada para enfrentarme a la situación en la que en un evento privado se adquiere la responsabilidad de un invitado extranjero amenazado de muerte o prever y contemplar riesgos y amenazas posibles sobre autoprotección y seguridad. En los distintos estudios y formación cursada no se abarca la formación en Seguridad en cuanto a problemáticas y legislación en la celebración de eventos privados, los cuales son habituales en el mundo laboral. Durante los estudios se informa de algunos procesos a seguir, meramente informativos, para que las autoridades encargadas de la Seguridad, es decir, las Fuerzas y cuerpos de Seguridad del Estado cubran el evento. La planificación de esta seguridad y el análisis de vulnerabilidades junto con el cálculo de los riesgos no se interiorizan ni plantean. No se enseña desde ese punto de vista ya que, en el caso de un evento oficial quedaría en manos de las fuerzas de seguridad o de una empresa de Seguridad externalizada. Con esto, no quiero desprestigiar los conocimientos adquiridos, ya que son muchos y por medio de ellos me han ofrecido la oportunidad e interesante perspectiva de la comunicación desde el Protocolo y el ceremonial de los actos, simplemente se aprecia la urgente necesidad de adecuar los estudios a los tiempos presentes. Según mi experiencia adquirida persisto en la utilidad de estos conocimientos que se consideran primordiales para futuros organizadores de eventos en la previsión de riesgos y en la propia concienciación de la seguridad.

Han sucedido muchas tragedias en estos últimos años con lo que, es de vital importancia adquirir conocimientos específicos en esta materia ya que es más probable que



organizamos eventos privados y empresariales que oficiales o públicos, simplemente porque existen más empresas que instituciones públicas.

El mercado laboral ofrece un mayor abanico de posibilidades en lo que a organización de eventos se refiere. A su vez, se aprecia que los puestos existentes de protocolo y relaciones institucionales en alguna ocasión salen a concurso-oposición aunque de modo muy puntual. Se corresponden con puestos de confianza y no siempre coincide que el candidato en cuestión disponga de conocimientos de Protocolo, Comunicación y mucho menos en Seguridad.

Esta investigación y sus resultados son de valor formativo y actualizado para profesores de turismo, de comunicación y de seguridad, de organización de eventos, de relaciones públicas, de Directores de Seguridad, formadores de secretarías o asistentes a la dirección, comercialización, vigilantes de seguridad, a su vez, para investigadores en estos campos del conocimiento. En el mundo profesional para organizadores y promotores de eventos, agencias de eventos, consultorías de eventos, agencias de viajes que dan servicio a empresas y por ello organizan sus viajes corporativos e institucionales. Aquellos que trabajan para empresas públicas y privadas, directivos de corporaciones que organizan pequeños eventos, una tragedia puede pasar con 10, 50, 100 personas, no es necesario que asistan grandes masas.

Todos y cada uno de estos profesionales necesitan conocer las nuevas amenazas y de la responsabilidad que conlleva organizar eventos. También se considera de interés que los correspondientes cuerpos de seguridad conozcan el punto de vista del organizador de eventos, las necesidades que se plantean. En ocasiones los objetivos de los operativos de seguridad en los eventos chocan con los objetivos de transmisión de imagen que se persiguen cuando se organiza un evento y por ello, pueden surgir controversias y verse afectada la coordinación por falta de comunicación o posibles debates de prioridades.

Por todo ello, hay que tomar en cuenta de que cada vez se celebran más eventos en España, las instituciones utilizan la celebración de actos como herramienta de comunicación pero muchos de los profesionales carecen de formación específica de Protocolo, comunicación y de seguridad quedando expuestos a actuales riesgos y amenazas.

El Protocolo marca las pautas de intervención en los actos, indica las prioridades y propone un mapa de lo que sucede en el desarrollo del evento que junto con la

comunicación se diseña y planifica el evento y la transmisión de los mensajes elegidos arrojados en un contexto de Seguridad integral.

## **1.4. Finalidad**

Para que España siga ostentando los mejores puestos en el ranking de países como destino de Eventos, se ha de seguir trabajando estos aspectos y dotando de formación específica a los futuros organizadores de eventos.

Debido a que se han producido distintas catástrofes por un mal diseño en la planificación de la seguridad en los actos, al igual que una mala comunicación o gestión de crisis, también puede derivar en la pérdida de patrocinadores, pérdida de reputación del evento o incluso, la quiebra de la empresa por la mala organización de del mismo.

Este estudio está dirigido a Organizadores Profesionales de Congresos, Empresas DMCs<sup>2</sup>, Agencias organizadoras de eventos, agencias de comunicación, Fuerzas de seguridad del estado ya que en muchas ocasiones los eventos que se producen no son oficiales pero se recomienda la información y presencia de las mismas. Docentes que impartan certificados de profesionalidad del área de Hostelería y Turismo correspondiente al módulo de planificación, organización y control de eventos, los que impartan el certificado de Ventas de Productos y servicios turísticos, o bien el certificado de Asistencia a la Dirección de la familia profesional de Administración y Gestión ya que secretarías y asistentes de dirección u otros cargos dentro de la gestión de la empresa deban tener estos conocimientos específicos porque deberán organizar y planificar seminarios, conferencias, convenciones, ferias, organización de comidas y catering, banquetes privados, cenas de gala, inauguraciones, primeras piedras, etc. módulo de Estudiantes y profesores de las materias de Seguridad y planificación de eventos, investigadores en estos sectores.

Sociólogos, criminólogos ya que los nuevos delitos van a prever nuevas vulnerabilidades en los eventos, porque se verán en la tesitura de organizar cualquier acto y evento, sociedad científica e investigadora junto con profesionales de la formación. También a todos aquellos que trabajan en el sector MICE y no han realizado formación

---

<sup>2</sup>DMCs, Destination Management Company. Empresa que se dedica a prestar todo tipo de servicios necesarios para organizar todo tipo de eventos, incluyendo transporte, alojamientos, restauración, interpretes, alquiler de salones o actividades paralelas pero en un destino concreto.

específica. Profesores de Formación profesional en materia de Agencias de Viajes ya que muchas de ellas dan soporte a los viajes de empresas y planifican y organizan viajes de incentivos y Fam trips (viajes de familiarización).

En definitiva a todos los que de una forma u otra forman parte de la organización de actos y eventos públicos o privados.

Esta investigación ayudará a estos colectivos a poder conocer la importancia de estos aspectos para poder aplicarlos y adaptarlos a la situación actual y casuística del evento en cuestión que organicen o formen parte ya que se incluyen aspectos generales y específicos relevantes que no aparecen en los manuales de formación en la organización de eventos sino en los correspondientes a Seguridad y otros manuales específicos como los correspondientes a la identificación de factores y cálculo de riesgos en la celebración de eventos.

### **1.5. Oportunidad**

La organización de eventos supone un sector importante en la economía si cuidamos el Protocolo, la Comunicación y Seguridad en la organización de los actos seguiremos disfrutando de ofrecer un destino y profesionales competitivos para la Industria de los Eventos a nivel mundial.

Desde hace varios años se vienen produciendo accidentes y tragedias durante los eventos debido a una falta o errónea planificación en los aspectos protocolarios, gestión de la comunicación y la reputación y diseño de una seguridad integral y por ello se ha de incidir con información concreta y precisa.

La imagen de una empresa o institución queda expuesta en cada acto o evento en el que participa con lo que debe ser planificado. Durante el 2013 han ocurrido numerosos errores e imprudencias importantes que han desencadenado en tragedia por la falta de previsión o conocimiento de sus organizadores. En estos últimos años se han formalizado y ampliado la posibilidad de estudiar cómo organizar eventos y con ello han aumentado los profesionales que deben conocer en modo más amplio y específico las necesidades y prioridades del Protocolo, la Comunicación y la Seguridad en los eventos.

En crisis los presupuestos a las partidas de Seguridad, personal de protocolo y directores de comunicación han disminuido drásticamente y por ello se vienen produciendo muchos errores por falta de profesionales en estos puestos que merman la imagen de la

empresa, teniendo por ello consecuencias económicas directas ya que cualquier evento es promovido como una acción de marketing.

La ausencia de una previsión de riesgos de imagen institucional o corporativa y su consecuente transmisión de mensajes puede desembocar en una mala reputación empresarial. No haber previsto contratar a un traductor para la intervención de la alcaldesa de Madrid durante la defensa de la candidatura olímpica de Madrid 2020.

En el intento de destacar el lugar céntrico de Plaza Mayor como un sitio ideal para tomar un café con leche en un perfecto espanglish<sup>3</sup>. Consiguió ser portada en todos los medios de comunicación con la frase ahora inolvidable, *a relaxing cup of café con leche in Plaza Mayor*, además de evidenciar su carencia de conocimiento del idioma inglés.

Un acto está lleno de simbolismo, con imágenes y mensajes a transmitir. Tanto si se iza la bandera como si no, tendrá un significado dentro del momento y lugar dónde se produzca, la Sociedad y los medios de comunicación se encargarán de su difusión. Es necesario conocer el Protocolo para comunicar durante un acto.

Los eventos deportivos que gozan de expectación pueden ser objetivo de reivindicaciones como por ejemplo en el 2013 durante la final de Roland Garros, en la que durante su celebración, dos hombres reivindicaron desde su grada su postura contra la ley aprobada en Francia en favor del matrimonio homosexual, momento que fue sincronizado con el salto de un espontáneo a la pista con una bengala en la mano, gracias a la rápida intervención del operativo de seguridad contratado, el incidente quedó en el recuerdo de anécdotas recogidas por los medios tras su celebración.

No solo eventos deportivos son objetivos de actos reivindicativos, otro caso destacado sería la feria de móviles en Barcelona (Mobile World Congress) la cual, atrae a aproximadamente 95.000 visitantes y deja en la ciudad más de 470 millones, los organizadores tuvieron que ingeniárselas ya que los colectivos de metro, bus y ADIF (infraestructuras ferroviarias) decidieron utilizar las mismas fechas para la reclamación de sus derechos (Rubio C. , 2016). Es necesaria la planificación de riesgos y amenazas

---

<sup>3</sup> Espanglish, modalidad del habla de algunos grupos hispanos de los Estados Unidos en la que se mezclan elementos léxicos y gramaticales del español y del inglés (Real Academia de la Lengua Española).

durante la celebración de los eventos para salvaguardar la consecución del acto y la de todos aquellos que asisten o participan. El Protocolo, la comunicación y la Seguridad han de ir de la mano para conseguirlo.

En ocasiones nos encontramos que la falta de regulación y criterio de costumbre hace que en las declaraciones de Luto nacional por las instituciones gubernamentales por fallecimientos de personalidades o lamentables tragedias sucedidas nos encontremos con casos en los que no se colocan todas las presentes a media asta o, sí las oficiales y las privadas no, al igual el establecimiento de los días de luto que vienen siendo de 7 a 3 y 1 sin un criterio claro y conciso. Transmitiendo y comunicando inevitablemente que son más importantes cuanto más días de luto se otorguen y si todas las banderas se mantienen a media asta, por consiguiente se pudiera entrar en debate de porqué unos sí y otros no, en consecuencia sería necesaria una normalización de todos estos aspectos.

Por otro lado, la imagen de un país a través de su presidente del gobierno que en visita junto a empresarios españoles a Japón. A su llegada son recibidos por el emperador Akihito, máxima autoridad gubernamental del país. En el momento del saludo, el presidente del gobierno español no realiza la inclinación japonesa. Debido a que se les recibe en el mencionado país y son los anfitriones, hubiera sido un signo de respeto, educación y agradecimiento deseable que lo hubiera realizado.

La planificación, previsión y logística en cuanto a las necesidades de espacio para albergar a los asistentes y la dotación de personal cualificado pertenecientes a la organización son aspectos mínimos que si no se realizan pueden desencadenar situaciones incómodas e irreparables como la sucedida durante el funeral de Nelson Mandela por la falta de espacio y la intervención de un falso intérprete de lenguaje de signos. Lejos de conseguir el momento de gran solemnidad durante los discursos de los jefes de Estado que allí tomaron la palabra, en su lugar, pareció una burla e incómoda situación para ellos, la organización y el país.

La falta de coordinación en la planificación de la Seguridad a nivel de evento institucional puede ofrecer situaciones muy graves sobre la imagen de un país y su correspondiente repercusión. En noviembre del 2004 durante la cena oficial del Foro Económico del Asia Pacífico en el Centro Cultural de la Estación Mapocho de Chile, se produjo una pelea entre los agentes de seguridad Chilenos que impedían el acceso a los servicios de seguridad que acompañaban al presidente de Estados Unidos George W. Bush.

Mientras esto ocurría, a la vista de todos se producía los protocolarios momentos de toma de fotografías correspondientes a los anfitriones con el matrimonio estadounidense en visita oficial. Este momento tan significativo y comunicativo se vio interrumpido y el que el presidente George W. Bush se acercó a separarlos y que la seguridad chilena se lo impidió. No se retrataron las mejores imágenes de un momento importante como el que acontecía ya que en todas las páginas de los periódicos se hicieron eco del desafortunado incidente.

El Protocolo en la precedencia de los discursos ordenados, la comunicación verbal y la importantísima no verbal que utilizan los interlocutores serán objeto de fotógrafos y medios de comunicación. Se realizarán numerosas fotografías que si no están perfectamente planificadas, el foco de atención puede ser el no deseado.

Un simple error protocolario de no recibir según su importancia, la errónea ubicación de un invitado relevante puede perjudicar la relación entre países, instituciones, acuerdos empresariales, hasta una guerra, ya que de esos momentos se transmiten políticas, jerarquía, poder y el incidente puede tener consecuencias de vital importancia.

Es imperiosamente necesario que disminuyan los errores por falta de conocimiento y concienciación y sobre todo, que no se produzcan sucesos fatídicos por ausencia de planificación en los aspectos de Seguridad, Protocolo y Comunicación.

Se hace imprescindible dotar de conocimientos de Protocolo y Seguridad a los profesionales. Estas disciplinas se complementan y armonizan a través de la comunicación. Si se producen errores o incidentes afectará a la imagen de una empresa, institución o país, afectando a colaboradores y patrocinadores además de hiriendo su reputación que tanto cuesta conseguir y que tan poco cuesta perder.

## **1.6. Recursos documentales**

Los recursos documentales utilizados para la investigación han sido la revisión de variada bibliografía entre artículos, libros y legislación correspondiente del campo del Protocolo y la Seguridad para su adecuación en la Sociedad actual.

Por otro lado, se han consultado y extraído ideas fundamentales de libros, capítulos de libro de ediciones especiales de Protocolo, Comunicación y Seguridad especializados en la gestión de la comunicación y la gestión de eventos y la planificación de la Seguridad. Tesis doctorales sobre el Protocolo como elemento de comunicación, publicaciones periódicas

de turismo de eventos y negocios junto con viajes corporativos nacionales e internacionales, documentos técnicos de instituciones pertenecientes a Cruz Roja y Protección Civil.

Así mismo, se han consultado guías técnicas sobre la elaboración de planes de autoprotección, guías internacionales sobre seguridad en el deporte y en la salud. Legislación básica nacional y específica sobre protección y emergencias para extraer datos relevantes. Se han consultado y recopilado información seleccionando documentos oficiales entre normativa e informes, reportes de asociaciones y artículos científicos sobre competencia nacional e internacional de países acogedores de eventos y estudios de reputación. Society of Incentive Travel Executives, International Association of Convention and Visitor Bureau, Spain Incentive and Meeting Associations (SIMA), MPI (Meeting Professionals International).

Los documentos consultados han sido informes oficiales relativos a estadísticas de organismos como el Ministerio del Interior sobre estadísticas de seguridad y balance de criminalidad, Instituto Nacional de Estadísticas en cuanto al turismo y su repercusión económica, Ministerio de Defensa sobre informes y monográficos del Centro Superior de Estudios de la Defensa Nacional (CESEDEN) y del Real Instituto El Cano, relacionados con las amenazas terroristas.

Plan nacional integral del turismo 2012-2015, informes monográficos de mercados competidores de Intelitur, el centro de conocimiento, inteligencia e innovación turística.

Se han realizado consultas de informes estadísticos del Instituto de estudios Turísticos, Frontur, Egatur, Familitur, Barómetro de la Organización Mundial del Turismo (UNWTO World Tourism Barometer), informes sobre competitividad internacional (Travel and Tourism Competitiveness Index 2015) al igual que diferentes estudios realizados sobre reputación realizado por Reputation Institute.

Consulta y asesoramiento sobre normativa y legislación estatal, autonómica, local, europea e internacional referente a la organización de eventos y espectáculos públicos, riesgos laborales, seguridad y autoprotección en emergencias, evacuación, protección de imagen y datos.

Artículos sobre turismo, Protocolo, Comunicación y Seguridad en la organización de distintas tipologías de actos, Seguridad alimentaria, Bioamenazas, referencias nacionales e

internacionales sobre autoprotección y preventivos de entidades como la Cruz Roja y Protección Civil.

Consulta de convenios entre instituciones de asociaciones internacionales de Salud y cardioprotección, decálogos de buenas prácticas de autoprotección frente a la organización de distintos eventos por parte de la Federación de municipios y provincias españolas.

Revistas y artículos científicos de Salud en el deporte y emergencias. Informes y estadísticas de asociaciones nacionales como la Organización de Consumidores y usuarios, Balance del Spain Convention Bureau, Madrid Convention Bureau al igual que internacionales como la Organización Mundial del Turismo, la Asociación internacional de Congresos y Convenciones (ICCA). Datos e informes pertenecientes a la Asociación Internacional Profesional de Organizadores de Congresos (IAPCO). La Unión de Asociaciones Internacionales (UIA), la Federación Europea de Organizadores Profesionales de Congresos (EFAPCO), entre otros similares.

A su vez, también se han consultado artículos periodísticos digitales sobre errores y tragedias durante distintos eventos a fin de recopilar distintos sucesos.

Consultado el Plan estratégico nacional de lucha contra la radicalización violenta en el cual se establece que la principal amenaza en nuestro país es el terrorismo yihadista y por ello establece distintas actuaciones para la lucha contra esta amenaza. (Ministerio del Interior, 2015)

## **1.7. Estructura de la tesis**

El trabajo de investigación se ha dividido en 10 apartados más la portada y el resumen.

En primer lugar se detalla la portada en dónde aparece la filiación educativa, nombre y título del trabajo, autora y directores de tesis y por último la fecha y el lugar de presentación.

En segundo lugar, y seguido de la portada, se encuentra el resumen y abstract y las correspondientes palabras clave en español y en inglés.

En tercer lugar, se encuentra el cuerpo del trabajo que para la investigación se ha estructurado en 10 apartados que se detallan a continuación:

El primer apartado se corresponde con la introducción dónde se define el objeto y contexto de la investigación, el propósito general, la justificación personal, la finalidad y



oportunidades, los recursos documentales y la descripción de la estructura de los contenidos.

El segundo apartado pertenece al marco teórico en el que se describen las teorías previas y el estado de la cuestión en referencia a la organización de eventos, el Protocolo, la Comunicación en los eventos y el correspondiente a la Seguridad en los mismos que se subdivide a su vez en cuatro: planificación de la Seguridad para un Evento, apartado de riesgos y amenazas, ratios de Cruz Roja española y el correspondiente al cálculo y factores de riesgos de la misma entidad.

El subapartado sobre riesgos y amenazas queda dividido en siete subniveles sobre terrorismo e inseguridad, formación y cualificación, tecnología, riesgo o amenaza biológica, seguridad alimentaria y gastronomía en los eventos y el último sobre eventos cardioprottegidos.

Finalizan el marco teórico dos apartados más, el correspondiente al marco legal sobre la seguridad en eventos y las conclusiones.

Dentro del Marco legal sobre Seguridad en Eventos se detallan seis apartados específicos sobre normativa básica y específica de eventos sobre la seguridad y autoprotección, eventos deportivos, eventos taurinos, estructuras y suministros, eventos en medio acuático y terrestre, y normativa autonómica de emergencias.

El tercer apartado se corresponde con el diseño de la investigación en el que se comienza describiendo la situación actual sobre el contexto de la investigación continuando con el establecimiento de las preguntas de investigación, los objetivos generales y específicos y la hipótesis. En este mismo apartado se incluye la distinta metodología utilizada para la consecución de los objetivos y demostración de hipótesis.

En el cuarto apartado se analizan comparativamente e interpretan los datos obtenidos de los diferentes estudios realizados como las encuestas realizadas, las entrevistas a organizadores de eventos y operativos de seguridad. Una comparativa sobre los datos más relevantes entre los entrevistados y el análisis de datos correspondiente a la reunión de expertos.

En el quinto se abordan las conclusiones contrastadas con la hipótesis estableciendo unas conclusiones generales sobre la investigación.

En el sexto apartado se da contexto a las aplicaciones que pueden surgir tras este trabajo y a los colectivos que les puede ser de utilidad el trabajo realizado.

El octavo apartado se corresponde con el listado de las fuentes dividido en referencias bibliográficas y bibliografía consultada.

El noveno se corresponde con los anexos complementarios siendo el noveno apartado el correspondiente a imágenes, gráficos y tablas.



## **2. MARCO TEÓRICO: TEORÍAS PREVIAS Y ESTADO DE LA CUESTIÓN**

### **2.1. La Industria de los Eventos**

Según la Organización Mundial del Turismo, la definición del “Turismo” se corresponde con las actividades que realizan las personas durante sus viajes y estancias en lugares distintos a su entorno habitual, por un período de tiempo consecutivo inferior a un año, con fines de ocio, por negocios y otros” (Organización Mundial del Turismo, 2008). El turismo definido por los antropólogos sería la adecuación de las infraestructuras y necesidades de la población receptora. Los desplazamientos voluntarios realizados por el hombre guiados por la necesidad de encontrar naturaleza, arte, ciencia o esparcimiento, convirtiéndose en un cambio significativo de su esencia (Rocher, 1973). El primer artículo publicado que se escribió sobre Turismo de Eventos fue en una revista de investigación de viajes y en la que se hablaba sobre la posibilidad de combatir la estacionalidad de la demanda turística con el segmento de los congresos y eventos (Ritchie & Beliveau, 1974).

Como turismo receptor se incluyen las actividades de un visitante no residente dentro del país de referencia como parte de un viaje turístico (Naciones Unidas, 2008) con lo que los turistas que viajen por negocio o con el objetivo de asistir a un encuentro cultural, socioeconómico, científico, etc., además de asistir al evento intentarán aprovechar su estancia para realizar visitas turísticas o de ocio en el destino en busca de experiencias y muy probablemente consideren aumentar o alargar algún día su estancia. Este fenómeno se conoce como *Bleisure* que surge de la unión de las palabras en inglés de *Business & Leisure* para dar explicación a este hecho que según (IE Foundation, 2015, p. 15) es una tendencia en el turismo de negocio, y por ende en el de congresos y eventos, para el año 2016.

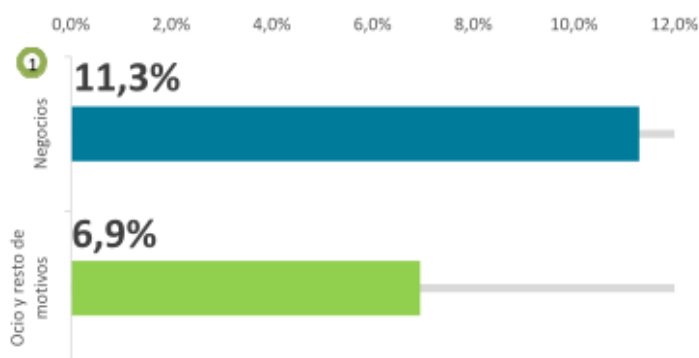


Gráfico 30. Fuerte recuperación de los viajes de negocio. Fuente (Excetur, 2016, p. 9)

El sector del turismo de reuniones, negocio y eventos, ha supuesto el medio de reactivación económica de distintos destinos que hasta ese momento se encontraban estancados por su falta de recursos turísticos dedicados al ocio principalmente (Rodríguez & San Martín, 2001) pero que tras la mejora del escenario macroeconómico en España se ha notado un aumento durante el año 2015 en las distintas modalidades en la industria MICE suponiendo el segmento de mayor gasto en los viajes de negocio. En el gráfico anterior (gráfico 30) se puede apreciar el crecimiento que han tenido los viajes de ocio y negocio durante el año 2015 y que de ambos, los viajes de negocio han supuesto un aumento de un 11,3% superando a los correspondientes viajes de ocio y otros motivos que aumentaron también pero solo en un 6,9% comparativamente.

La industria de los eventos ofrece a las instituciones públicas y privadas la poderosa herramienta de:

- Atraer a turistas y su contribución a la riqueza por el ingreso de divisa y gasto durante su estancia o visita en destino.
- Promociona la imagen de la ciudad/país acompañada de la creatividad del evento ya que el asistente o participante vivirá una experiencia durante su celebración.
- Activa la economía de los comercios cercanos contribuyendo a la animación de los lugares con recursos turísticos renovando la actividad en el destino ayudando a la renovación o ampliación de infraestructuras necesarias aumentando su capacidad de comercialización.
- Mejorar la empleabilidad y contribuir a la especialización de los profesionales.

El Turismo puede ser un factor positivo para muchos sectores pero también puede provocar malestar a distintos colectivos que pudieran sufrirlo como por ejemplo la propia

población en el destino por la llegada masiva de turistas, visitantes o excursionistas. Los propios contribuyentes de una ciudad o municipio receptivo sufren la llegada masiva de turistas causándole molestias por los comportamientos incívicos de turistas, las aglomeraciones que afectan a la rutina de vecinos y comercios en determinadas zonas de la ciudad. El aumento de robos entre otros aspectos ha hecho que se tengan que restringir el número de visitas y gestionar espacios públicos con horarios para poder mantener un difícil equilibrio entre la acogida del visitante y el disfrute de la ciudad por los contribuyentes. Estos inconvenientes pueden conllevar a un pequeño recelo que en el momento de realizar eventos en esos destinos puedan verse como riesgos y amenazas unidos a los cambios políticos o sociales existentes en la actualidad. A su vez también puede surgir un rechazo social a determinadas culturas o razas como dice (García Á. , 2015, p. 40) en la población de destino de celebración del evento por la llegada masiva de turistas.

La globalización según la Organización de Naciones Unidas (Naciones Unidas) ha sido un fenómeno humano que ha supuesto el acercamiento mundial a través del intercambio de bienes, productos, información, conocimiento y cultura. Este fenómeno se ha visto acelerado debido a la tecnología, las comunicaciones, la ciencia, el transporte y la industria convirtiéndose en un catalizador y una consecuencia del progreso de la humanidad que debe dotarse de ajustes ya que plantea desafíos y problemas importantes. Con lo que la Globalización es un engranaje que los países tienen que ajustar sobre todo si se establecen o aspiran a ser destino turístico ya sea vacacional o de negocios y eventos.

[...] Proceso económico, tecnológico, social y cultural a gran escala que consiste en la creciente comunicación e interdependencia entre los distintos países del mundo que unifican sus mercados sociedades y culturas a través de una serie de transformaciones sociales, económicas y políticas que les dan carácter global[...] proceso dinámico producido principalmente en las sociedades que viven bajo el capitalismo democrático o la democracia liberal, que han abierto sus puertas a la revolución informática, llevando a un nivel considerable la liberalización y democratización en su cultura política, ordenamiento jurídico y económico y en sus relaciones internacionales. Definición de Globalización. (García Á. , 2015, p. 42)

La globalización ha llevado a la normalización de la tipología de eventos según sus formas y parámetros de planificación, siendo clasificados por su forma o programa de celebración a semejanza de las construcciones sociales como las fiestas y celebraciones

culturales. La Sociología, la psicología social y la antropología han contribuido a la imagen y comprensión mental de los eventos sociales y culturales al igual que la economía y los negocios han contribuido a la gestión del turismo y los eventos (Getz, 2002).

Getz (2002) explica que la Sociedad y sus culturas ofrecen numeros ritos y rituales que enriquecen los actos y enumera la tipología de eventos en :

- Religiosos/peregrinaciones
- Eventos de negocio
- Mercados y ferias de diversión
- Exposiciones y ferias comerciales
- Eventos de ceremonial militar
- Eventos recreativos y deportivos
- Eventos corporativos los cuales incluyen reuniones internas (reuniones propias de empresa, formación, seminarios,etc.) y reuniones externas (venta, comercialización, marketing, relaciones públicas,etc.)
- Eventos privados como son las fiestas, bodas, aniversarios y reuniones
- Festivales, carnavales y otras celebraciones culturales
- Celebraciones deportivas
- Otros eventos (Flash Mob)
- Y eventos de entretenimiento

El turismo en España es una fuente de ingresos estratégica que durante el 2015 supuso un crecimiento del 3,7% del PIB turístico referente en los últimos 15 años (Diario16, 2016) . La inestabilidad política de otros destinos cercanos y algunos de ellos situados en el Mediterráneo han contribuido a las cifras positivas ya que España es un destino competidor por clima, cercanía y precio dependiendo de si es peninsular o insular el destino elegido. De este mismo modo, si existen problemas sociales o políticos o riesgos y amenazas importantes para la Seguridad y la buena consecución de la celebración de un evento en un destino, el organizador tratará de sustituir y en último caso cancelar dicho destino para salvaguardar sus objetivos de Seguridad y ganancias empresariales. Las circunstancias geopolíticas y de inseguridad indeseables acaecidas en Túnez, Egipto y Turquía durante el 2015 han generado que al menos 1 millón de turistas extranjeros desvíen hacia España su destino vacacional (Exceltur, 2016, p.7). De igual modo, empresas que desean hacer

negocio y organizar eventos modificarán sus destinos elegidos ya que durante el 2016 están sucediendo numerosos atentados en destinos asentados de la industria de los Eventos como puede ser Francia y que las repercusiones aún están por evaluar.

La palabra evento proviene del latín *eventus*, como acaecimiento, suceso importante y programado, de índole social, académica, artística o deportiva, según la Real Academia de la Lengua Española.

Los actos en vivo organizados en función de los intereses comerciales o empresariales de una compañía o de una marca con el fin de trasladar un mensaje determinado a un público concreto para provocar una respuesta o generar una actitud. (Torrents, 2005).

Los eventos son un segmento de mercado propio del turismo de negocios, el cual nace de una necesidad de la Sociedad para intercambiar conocimientos sociales, técnicos, profesionales y científicos. Este mercado al igual que otros ha sufrido los efectos de la crisis pero como indica el informe Exceltur (2016) los datos recogidos en estos últimos años y la valoración del 2015 hacen que se visualice una expectativa de recuperación de los viajes de negocio y para la industria MICE.

La adaptación de las ciudades y los destinos a las necesidades del turista de negocio y eventos hace que se fidelice la organización de distintos eventos en ese país o localización por la facilidad y variedad de recursos disponibles para su planificación. Esas necesidades son el poder disfrutar del ocio, las compras, la cultura y el deporte, específicamente según el Informe Bleisure (2014) sería la realización de tours en autobús para ver de un modo general y rápido la ciudad conocidos como Sightseeing, muy comunes en todas las ciudades, disfrutar de una cena y conocer los atractivos de arte y cultura que posee el destino ya que aseguran que la principal razón para disfrutar del Bleisure es un deseo de ver el mundo y ganar experiencias culturales (véase imagen 16 en anexos).

IE Foundation afirma (2015) que “las grandes ciudades albergan grandes empresas, grandes conferencias e importantes ferias. Los viajes de negocios son una parte vital del mercado de viajes en las ciudades” y asegura que debido a los cambios de hábitos de trabajo que obliga a trabajar durante los momentos de descanso en algunas ocasiones. Los momentos en los cuales se puede disfrutar del ocio son durante los viajes de negocio y por ello aumentan su estancia en el destino varios días. Esto es lo que afirma el estudio sobre *Bleisure* realizado por BridgeStreet *Global Hospitality* en el que se entrevistó a 640 clientes internacionales. Este informe señala que seis de cada diez viajeros de negocios



aseguran tener más probabilidades de combinar el tiempo libre con los viajes de negocios que hace cinco años. Además el 78% de los encuestados coincidieron en que la posible adición de días de ocio para los viajes de negocios agregaba valor a su puesto de trabajo. Entre la tipología de viajes que suelen hacer los británicos, estadounidenses, rusos y latinoamericanos son los viajes a ciudades por negocio, escapadas de 1 a 3 noches a ciudades, viajes de turismo en coche y viajes para asistir a festivales o eventos de mínimo 1 noche, entre otros de tipología clásica (The Bleisure Report, 2014).



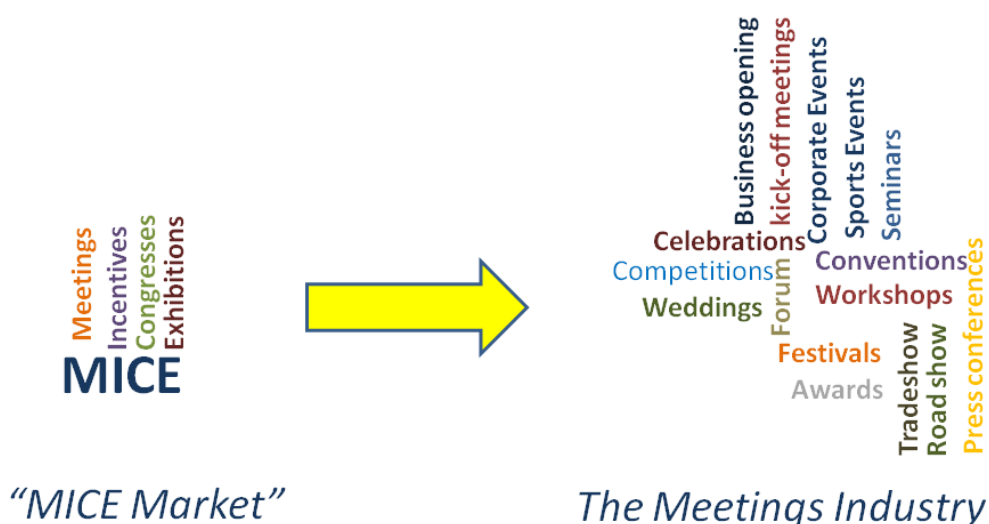
Imagen 13. Segmentación del mercado de reuniones según ICCA. Fuente (ICCA, 2015, p. 10)

El mercado de las reuniones internacionales se puede segmentar de muchas maneras diferentes, por el tamaño de las reuniones, por el tipo de personas que asisten, por el propósito de las mismas, entre otros criterios, (ICCA, 2015, p. 10) pero el criterio principal es el utilizado por el organizador ya que es el que diseña la tipología del encuentro, los proveedores que necesita y otros aspectos fundamentales. Según ICCA el mercado internacional de las reuniones se segmenta en Reuniones Corporativas y Reuniones de las Asociaciones siendo la especialización de la Asociación Internacional de Congresos y Convenciones (ICCA) la correspondiente al mercado de reuniones organizados por las asociaciones (ver imagen 13) y sobre las cuales realiza anualmente el ranking de las ciudades y países con mayor número de Eventos acogidos en esta tipología. Por otro lado,

La nomenclatura común de eventos se refiere a su forma, o a la "construcción social" de lo que la gente espera en términos de programa y su entorno. Los eventos también se clasifican de acuerdo a su función, o los papeles que desempeñan como instrumentos de la política pública, la estrategia corporativa y la

industria. La clasificación de los eventos por la experiencia es difícil, ya que cada persona experimenta acontecimientos de manera diferente. (Getz, 2010)

La celebración de eventos cada vez se ha ido especializando y convirtiendo en un hecho económico importante en España además de cultural que ha tomado la abreviatura inicial de MICE (Meetings Incentives, Congress and Exhibitions) con la intención de agrupar distintos tipos de eventos como las reuniones, incentivos, congresos y ferias para que más tarde se hayan ido añadiendo otras abreviaturas para indicar la especialización actual dentro de este segmento de mercado al que se dedican las empresas, como son C&CI para Congresos, Convenciones e Incentivos (Congress, conventions and Incentives) o M&I para Reuniones e Incentivos (Meetings and Incentives), entre muchas otras. Todo esto indica que existe una gran especialidad dentro de este mercado dependiendo de la tipología del evento ya que se engloban aquí las conferencias, seminarios, reuniones empresariales, eventos corporativos, deportivos como son las competiciones, carreras o campeonatos, encuentros religiosos, folclóricos, culturales, conmemoraciones, homenajes, aniversarios empresariales o institucionales, fiestas, premios, eventos solidarios e incluso las manifestaciones por su protocolización, carga de activismo y participación de cargos públicos.



*Imagen 1. Ampliación y modificación del contexto MICE. Fuente: elaboración propia a partir de los resultados encontrados de distintas tipologías de eventos y las titulaciones de grado a nivel internacional que incluyen especializaciones según tipologías de eventos*

Debido a la variedad de eventos que se vienen sucediendo la etiqueta MICE Market (Mercado MICE) ha sido sustituida por The Meetings Industry (el sector de las reuniones) a fin de que se vean representados esta numerosa tipología (IAPCO,1992) y por ello se han creado a nuevas especializaciones Bachelor en estudios de Turismo y Ocio (véase imagen 1).

España tras acoger dos eventos importantes en la década de los años 90, la exposición universal de Sevilla y los juegos olímpicos de Barcelona, se convirtió en objetivo de país de destino a nivel internacional además de mejorar la infraestructura ferroviaria y portuaria existente (Navarrete Vega, 2013). Los eventos vienen acompañando a la Sociedad actual y junto con ella se van modificando y adaptando con los cambios políticos, económicos y sociales ya que como instrumentos de comunicación modelables se planifican y desarrollan a través de unos objetivos marcados para conseguir el proceso comunicativo y protocolizado definido.

Otras de las adaptaciones que han sufrido la industria de los eventos en la actualidad son la necesidad de interactuar con los asistentes y convertirse en momentos experienciales como objetivo del marketing comunicacional. Estrategia que aplican las instituciones públicas y privadas para la consecución de sus objetivos empresariales, económicos e imagen de marca. Los públicos de las organizaciones buscan vivir experiencias, y están dispuestos a emocionarse, relacionarse, sentir, pensar y actuar con las marcas, las empresas o sus productos, como explica (Galmés Cerezo, 2010).

Como indica Bondurant Consulting (2011) la utilización por las empresas de la gestión estratégica de eventos (Strategic Meetings Management) como disciplina de control de gasto y aprovechamiento de reuniones y eventos se viene utilizando desde mediados de 1990 y la cual ha ido evolucionando durante todo este tiempo con el objetivo de obtener mayor visibilidad, reducción de costes y riesgo, y mejora de la eficiencia que gracias a las tecnología ha sido posible la recogida de datos y elaboración de informes. A partir del 2004 las agencias y gestores de viajes de negocio se involucran en la función de gestión de reuniones. A partir del 2008 la gestión estratégica de reuniones comienza a proliferar en las organizaciones de pequeño y mediano, en muchos sectores, siendo el cumplimiento de los resultados y la rentabilidad de la inversión una tendencia continua.

The International Association of Professional Congress Organisers en su glosario de terminología para conferencias unifica los conceptos de eventos correspondientes a las siglas de MICE como:

Reunión (Meeting) como la unión de un número de personas en un solo lugar, para conferir o llevar a cabo una actividad en particular. La frecuencia de su celebración puede ser la conveniente según el fin o de acuerdo a un patrón establecido, como por ejemplo las reuniones generales anuales, reuniones de comité, etc.

Los Incentivos (Incentives), lo menciona como un evento de reunión que se realiza como parte de un programa que se ofrece a sus participantes para recompensar una actuación anterior. En cuanto a Congreso (Congress) evento regular en el que se citan a cientos e incluso miles de individuos pertenecientes a un mismo grupo profesional, cultural, religioso o de otro tipo. Un congreso a menudo se celebra para discutir un tema en particular.

Las contribuciones a la presentación y discusión de la materia provienen solo de los miembros o de la entidad organizadora siendo su frecuencia por lo general, plurianual o anual. La mayoría de los internacionales o mundiales no son anuales en cambio los nacionales sí. La duración será de varios días y sesiones simultáneas. Respecto a las Exposiciones (Exhibition), se corresponden con Eventos en los que se muestran los productos y servicios. (IAPCO, 1992)

El volumen de negocio que genera el turismo iguala o incluso supera al de las exportaciones de petróleo, productos alimentarios o automóviles según (OMT, 2015) por los ingresos que dejan en el destino dónde se desplazan siendo hoteles, restaurantes, actividades de ocio, etc., los mayores beneficiados. En cuanto al negocio que dejaría el turismo de reuniones es mayor, por un lado porque el nivel adquisitivo de las empresas para sus diferentes empleados es mayor que la de un turista y por ello, los precios son más elevados, y por otro, además de hacer uso de infraestructura hotelera, de restauración, también lo hace de servicios específicos como audiovisuales, azafatas, traductores, alquiler de salas para reuniones, transporte, al que también el apartado de ocio en el lugar de destino también se dedica a las compras y a actividades complementarias.

**Tabla 6***Comparativa ICCA/UIA Country Ranking 2014*

ICCA Country Ranking 2014			UIA Country Ranking 2014		
Rank	Country	Meetings	Rank	Country	Meetings
1.	USA	831	1.	USA	858
2.	Germany	659	2.	Belgium	851
3.	Spain	578	3.	Singapore	850
4.	United Kingdom	543	4.	Korea Rep.	636
5.	France	533	5.	Japan	624
6.	Italy	452	6.	France	561
7.	Japan	337	7.	Austria	539
8.	China-P.R.	332	8.	Spain	513

*Nota: Fuente elaboración propia a partir de la información obtenida de ICCA Country ranking y UIA Country ranking 2014*

Según la Asociación internacional de Congresos y Convenciones (ICCA) que publica el ranking de los países y ciudades que acogen mayor número de eventos a nivel mundial (véase tabla 6) podemos conocer que España durante el 2014 acogió 578 reuniones ostentando el puesto número 3 después de Estados Unidos y Alemania pero que durante el pasado año 2015 ha descendido un puesto pasando al cuarto en el ranking con 572 reuniones después de Reino Unido en el tercer puesto. Con ello, queda en evidencia que España es un destino destacado a nivel mundial de destino para la celebración de distintos eventos aunque hay que recordar que esta entidad solo refleja un pequeño segmento del mercado ya que las reuniones que se incluyen deben haber sido organizadas por asociaciones, haberse celebrado de manera regular, haber tenido la asistencia de al menos 50 delegados y que haya rotado el país receptor del evento por distintos países al menos durante los tres últimos años. Del mismo modo, en el caso de las reuniones para que sean clasificadas como internacionales deben reunir tres requisitos, que asistan por lo menos 50 participantes extranjeros, que se hayan organizado con una frecuencia regular y que su sede rote por al menos tres países diferentes.

En cambio para la Unión de Asociaciones Internacionales (UIA) los parámetros para un congreso internacional son :que hayan asistido como mínimo 300 participantes, que el 40% de ellos sean extranjeros en relación al país anfitrión y pertenecientes a cinco nacionalidades distintas además de que el evento tenga una duración mínima de tres días.

Con estas características cabe recordar todos aquellos eventos y actos que se celebran en territorio español que no son organizados por asociaciones ni se ciñen exclusivamente a esos rígidos parámetros. Si tomando en cuenta la recesión económica y la reducción de los presupuestos de los entes organizadores tras la crisis parece más evidente que el número de eventos que se celebran al año es mucho mayor de los que aparecen representados en ambas estadísticas.

En cada población de toda la geografía española se celebran numerosas festividades durante todo el año independientemente del número de habitantes, celebran sus campeonatos y eventos deportivos por los clubs de la localidad y entre distintos municipios y provincias, celebran conciertos de música, organizan eventos como reclamo turístico con el objetivo de atraer el gasto de numerosos visitantes y contribuir a su economía local.

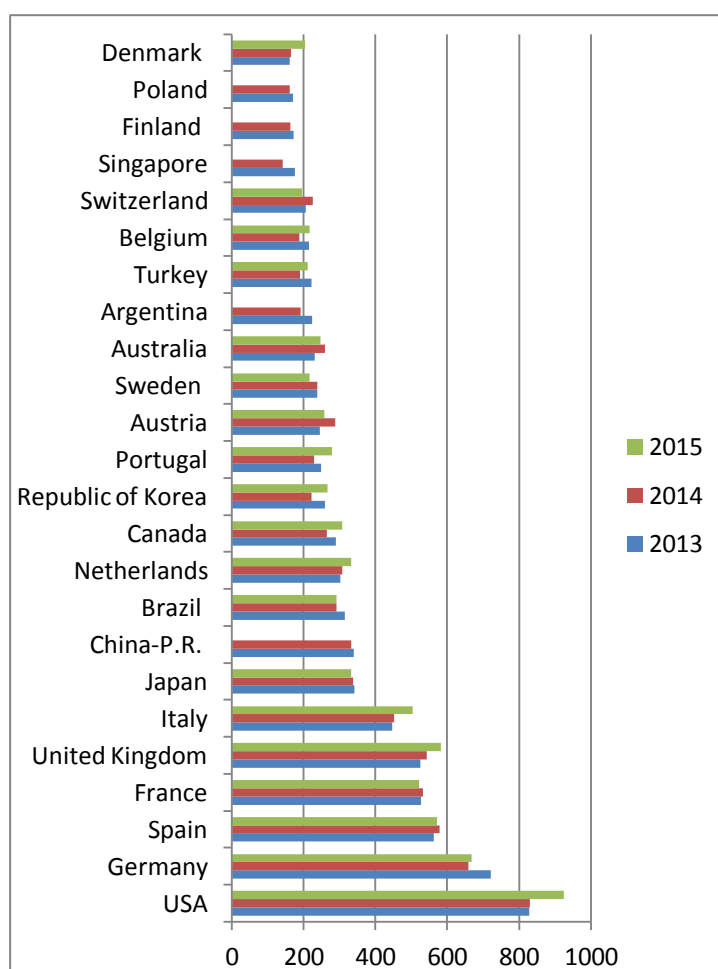


Gráfico 24. Ranking 25 países ICCA 2013-2014-2015 (International Congress and Convention Association). Fuente: elaboración propia a partir de estadísticas 2013, 2014 y 2015 de ICCA

Durante los años 2013 y 2014 España se mantuvo en el puesto número 3 mundial. En referencia al pasado año 2015 ha descendido al cuarto puesto debido a que Reino Unido ha ascendido desde la quinta posición (véase gráfico 24).

En el segmento turístico de eventos y reuniones durante los tres últimos años los principales países competidores son Estados Unidos, Alemania, Reino Unido y Francia. Destacan en su número de celebraciones durante el pasado año 2015 Estados Unidos, Alemania, Reino Unido e Italia frente a los realizados en territorio español.

El Spain Convention Bureau<sup>4</sup> (2000), en sus definiciones de tipología de eventos encuadra dentro de la categoría de congresos a los foros, coloquios, seminarios, simposios y las conferencias de acceso restringido, definiéndolas como reuniones especializadas de una naturaleza técnica y académica, con vocación pública o privada, cuyo objetivo es hacer una mesa de trabajo, unas jornadas de estudio profundo de determinadas materias, mediante un diálogo interactivo entre especialistas. Respecto a la definición de congreso lo define como reunión de personas promovida, normalmente, por una Asociación, Sociedad, Colegio Profesional, Federación, Universidad, etc., la cual, suele celebrarse con carácter anual, o cada 4 años, y que su ubicación año tras año varía de ciudad o país. En cuanto al objetivo de celebración que persiguen esta tipología de encuentros es la de informar siendo su duración mínima de 2 días debiendo pernoctar una noche, asistiendo al menos 50 participantes a los cuales se les entrega un certificado de asistencia y participación teniendo normalmente coste su inscripción.

Según IAPCO (International Association of Professional Congress Organisers) define seminario como:

Reunión o serie de reuniones de especialistas que tienen diferentes habilidades, pero que tienen un interés común específico y se han unido para fines de entrenamiento o aprendizaje. El horario de trabajo de un seminario está dirigido a enriquecer las habilidades de los participantes y suele estar promovidos por asociaciones, sociedades, universidades o instituciones públicas, con lo que se pone

---

<sup>4</sup> Spain Convention Bureau. Asociación de ciudades y provincias sin ánimo de lucro creada en 1984 en el seno de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP), adscrita actualmente a la Dirección General de Servicios Jurídicos y Coordinación Territorial. Compuesta por 55 destinos que disponen de recursos humanos y técnicos suficientes para la organización de reuniones y eventos dirigidos a un aforo mínimo de 500 personas.

en marcha el mecanismo de organización y planificación del correspondiente sobre comunicación y seguridad en eventos. (IAPCO, 1992)

El Turismo desde hace ya algunos años se ha convertido en uno de los principales pilares y propulsores de la economía de muchos países (Aragón, Sánchez, & Pérez, 2015) por ello España goza de buenos puestos y reputación en rankings mundiales.

A nivel internacional el Foro Económico Mundial (World Economic Forum (WEF) viene realizando estudios desde 2007 que permiten la comparación en cuanto a la competitividad de los destinos turísticos internacionales ofreciendo una visión útil para cualquier país receptor del mercado turístico en cualquiera de sus segmentos como el de reuniones y eventos. Para la valoración de la competitividad turística de un país se mide la capacidad de un destino desglosando su atractivo turístico según sus infraestructuras, políticas gubernamentales, servicios de calidad y sostenibilidad para residentes y no residentes con el objetivo de ganar cuota de mercado a nivel internacional.

**Tabla 2**

*Spain Travel & Tourism Competitiveness Index*

Rank	Economy	Info	Value	Distance from best
1	<a href="#">Spain</a>		5.3	
2	<a href="#">France</a>		5.2	
3	<a href="#">Germany</a>		5.2	
4	<a href="#">United States</a>		5.1	
5	<a href="#">United Kingdom</a>		5.1	
6	<a href="#">Switzerland</a>		5.0	
7	<a href="#">Australia</a>		5.0	
8	<a href="#">Italy</a>		5.0	
9	<a href="#">Japan</a>		4.9	
10	<a href="#">Canada</a>		4.9	
11	<a href="#">Singapore</a>		4.9	
12	<a href="#">Austria</a>		4.8	
13	<a href="#">Hong Kong SAR</a>		4.7	
14	<a href="#">Netherlands</a>		4.7	
15	<a href="#">Portugal</a>		4.6	
16	<a href="#">New Zealand</a>		4.6	
17	<a href="#">China</a>		4.5	
18	<a href="#">Iceland</a>		4.5	
19	<a href="#">Ireland</a>		4.5	
20	<a href="#">Norway</a>		4.5	
21	<a href="#">Belgium</a>		4.5	
22	<a href="#">Finland</a>		4.5	
23	<a href="#">Sweden</a>		4.5	
24	<a href="#">Emirates</a>		4.4	
25	<a href="#">Malaysia</a>		4.4	

*Nota: Fuente Travel & Tourism Competitiveness Index 2015 (World Economic Forum, 2015)*

Según el World Economic Forum (2015) España ha obtenido la mejor puntuación (5,3) a nivel mundial por delante de grandes países competidores como Francia, Alemania,



Estados Unidos o Reino Unido según se muestra en la tabla anterior que expone el detalle de los 25 con mejor puntuación (véase tabla 2).

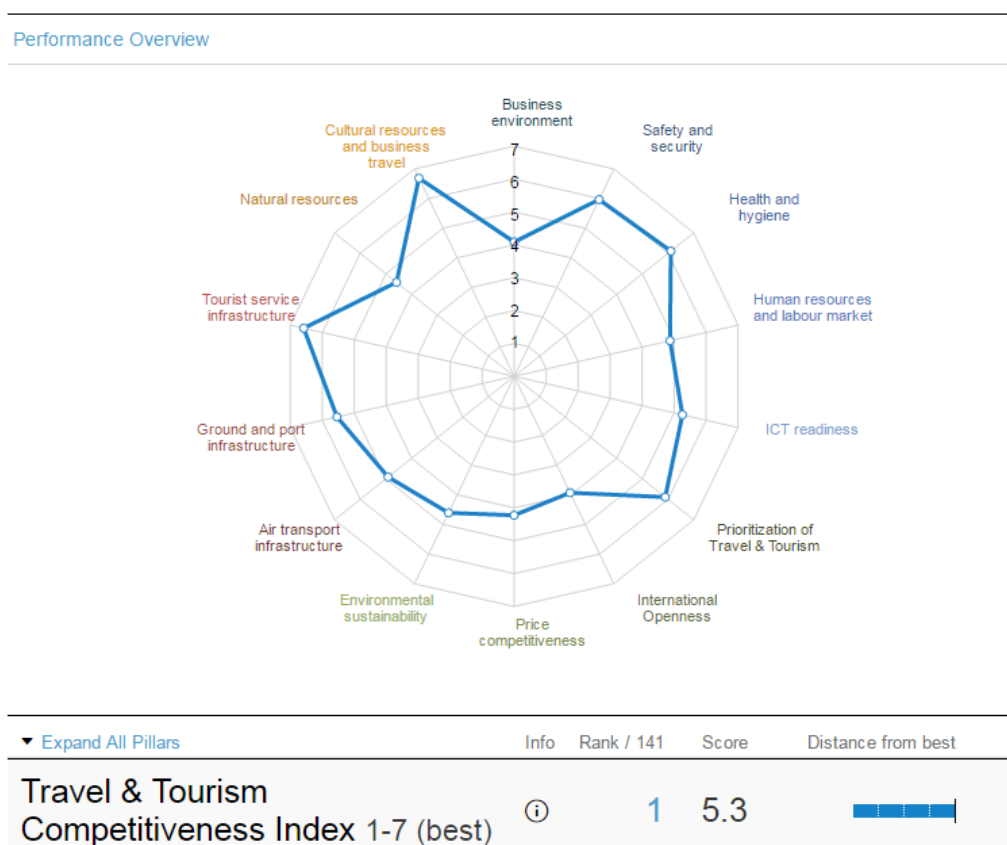


Gráfico 39. Spain Performance Overview. Travel & Tourism Competitiveness Index 2015. Fuente: Travel & Tourism Competitiveness Index 2015 (World Economic Forum, 2015)

España es un país con mucha experiencia turística y por ello se ha ido dotando de distintas infraestructuras a lo largo de los años y servicios adaptados que hace que pueda optar en puestos relevantes en distintos rankings internacionales. El estudio permite visualizar por conceptos diferenciados las valoraciones obtenidas sobre los recursos y atractivos turísticos, infraestructuras y políticas gubernamentales de los distintos países con la posibilidad de poder compararlos entre los 141 países incluidos en el informe (véase gráfico 39). Las mayores puntuaciones otorgadas a España se concentran en la priorización del turismo por parte del gobierno, el ambiente de seguridad y protección, salud e higiene, las buenas infraestructuras especialmente las que dan servicio al turismo, los recursos naturales y culturales junto con los correspondientes recursos culturales demandados por el turista de viajes de negocios y eventos, que en el caso de España, se valoran mucho los lugares declarados como patrimonio cultural a nivel nacional e internacional y la demanda

digital de turismo cultural y de ocio. En cuanto a las peores puntuaciones han sido para los impuestos sobre los incentivos para trabajar y los correspondientes para invertir, el número de aeropuertos por habitante, el número de vuelos domésticos programados a la semana por año, el número total de estadios deportivos con una capacidad superior a 20.000 millones de asientos y el total de especies conocidas de mamíferos, aves y anfibios en el país.

**Tabla 3**

*Comparativa Índice de competitividad turística Francia/España (TTCI)*

<b>Comparativa TTCI Francia/España</b>	<b>FRANCIA</b>	<b>ESPAÑA</b>
<b>TTCI Índice de competitividad turística</b>	<b>5,24</b>	<b>5,31</b>
<b>Condiciones del entorno</b>	<b>5,40</b>	<b>5,26</b>
<i>Entorno legal para desarrollo de negocio</i>	4,52	4,09
<i>Seguridad</i>	5,44	5,97
<i>Salud e Higiene</i>	6,52	6,11
<i>Recursos humanos y mercado laboral</i>	4,96	4,87
<i>Infraestructuras TIC</i>	5,55	5,26
<b>Política turística y facilidades</b>	<b>4,25</b>	<b>4,66</b>
<i>Priorización del turismo por parte del Gobierno</i>	5,16	5,89
<i>Apertura internacional</i>	4,22	3,93
<i>Competitividad en precios turísticos</i>	2,95	4,22
<i>Sostenibilidad medioambiental</i>	4,67	4,61
<b>Infraestructuras</b>	<b>5,64</b>	<b>5,68</b>
<i>Infraestructuras de transporte aéreo</i>	4,98	4,91
<i>Infraestructuras de transporte terrestre y marítimo</i>	5,78	5,54
<i>Infraestructuras de servicios turísticos</i>	6,15	6,58
<b>Recursos naturales y culturales</b>	<b>5,68</b>	<b>5,64</b>
<i>Recursos naturales</i>	4,80	4,59
<i>Recursos culturales y turismo de negocios</i>	6,56	6,69

<b>Competitividad Muy Alta</b>
<b>Competitividad Alta</b>
<b>Competitividad Media</b>
<b>Competitividad Baja</b>

*Nota: Fuente elaboración propia a partir de datos (World Economic Forum, 2015)*

Como hemos indicado anteriormente Francia es uno de los países competidores turísticos de España, el mayor país competidor mejor dicho, si comparamos a España y Francia con el Índice de Competitividad de viajes y turismo con lo que World Economic Forum (2015) otorga a España como hemos comentado anteriormente el puesto número 1 con un 5,31 de índice de competitividad turística mundial frente al 5,24 correspondiente a Francia. La valoración de competitividad muy alta la tienen los conceptos de Recursos

culturales y turismo de negocios, Infraestructuras de servicios turísticos, Salud e Higiene, Seguridad, por ese orden.

Este estudio divide sus variables en cuatro grandes categorías que son las condiciones del entorno, la política turística y facilidades, infraestructuras y recursos naturales y culturales. La correspondiente a las condiciones del entorno la conforman los aspectos del Entorno legal para el desarrollo de negocio, la Seguridad, la Salud e Higiene, los Recursos humanos y mercado laboral y las Infraestructuras TIC (INTELITUR, 2015, pág. 22). En el 2015 la comparativa de este mismo informe con Francia reflejaba que en el aspecto de Seguridad está más bajo que España siendo la calificación de alta (5.44) y no de muy alta. España en este caso tiene un 5.97 de puntuación siendo la máxima un 7. Las valoraciones más bajas con una clasificación de competitividad Media se corresponden con los ítems del entorno legal y del correspondiente al desarrollo de negocios ya que al igual que en materia turística existe una dispersión normativa entre las comunidades autónomas y ocurre de igual modo con la legislación sobre Seguridad en la celebración de eventos, unos por regularla y otros por la ausencia de regulación a nivel municipal o región autónoma (véase tabla 3).

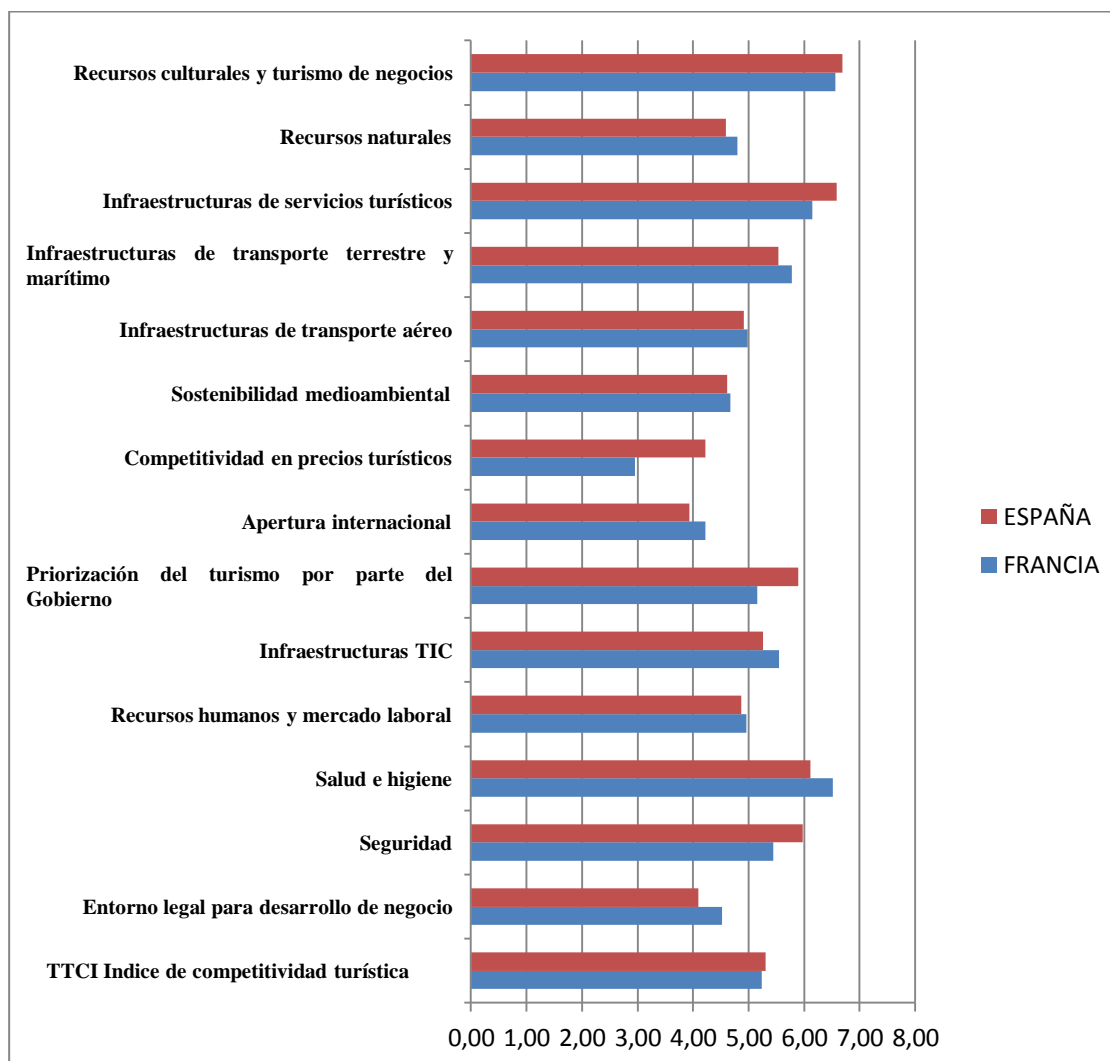


Gráfico 28. Índice comparativo de Competitividad Turística Francia/España (TTCI) Fuente: propia elaborada a partir de la información INTELITUR (Turespaña y Cámara de Comercio de España, 2015)

Como se puede apreciar en el gráfico 28 todos los ítems de ambos países distan de poca variación entre ellos exceptuando la competitividad en precios turísticos enfocando a Francia como país menos competitivo en precio frente a España, en la priorización del turismo por parte del Gobierno en la que España tiene mayor puntuación, en la Seguridad en la que supera España a Francia y finalmente en el entorno legal para el desarrollo de negocios en el que Francia supera la puntuación de España.

Podemos resumir que España es superada por Francia en ofrecer más recursos naturales, en las infraestructuras de transporte terrestre, marítimo y aéreo, sostenibilidad medioambiental, apertura internacional, infraestructuras TIC, salud e higiene y entorno legal para desarrollo de negocio. Por otro lado, España supera en puntuación a Francia en recursos culturales y turismo de negocio, infraestructura de servicios turísticos,

competitividad en precios turísticos, priorización del turismo como política del gobierno, seguridad y en el índice de competitividad turística.

El hecho de que un país ofrezca todos estos aspectos anteriores repercutirá en los eventos que acoja a nivel mundial y por ello, se beneficiará de este sector a nivel económico.

En la planificación de la gestión de un evento se realizan colaboraciones y se da ocasión de participar a otras Instituciones haciéndose partícipes de la imagen del acto, es el caso de los patrocinadores. Estos acuerdos son muy importantes para la consecución del evento por su aportación necesaria para llevarlos a cabo.

Podríamos hacer una diferencia en la que abalando en todos los casos la celebración del evento, dependiendo de si tiene un fin cultural se le llamará Mecenazgo por su atribución histórica o estar encuadrado por la Ley 16/1985 del Patrimonio Histórico Español y Ley 49/2002 de régimen fiscal de las entidades sin fines lucrativos y de los incentivos fiscales al mecenazgo) en la que se clasifica según a su tipología los donativos y donaciones de bienes culturales, la restauración de patrimonio histórico, la difusión y promoción del patrimonio (exposiciones temporales, publicaciones) y la formación académica de especialistas en este campo.

Si por el contrario se realizara un acuerdo en el terreno deportivo aunque no exclusivo de esta tipología de eventos, se llamaría Patrocinio ya que realizará una aportación económica a cambio de visualización de su marca y en la propia participación en el mismo. Normalmente se aporta dinero y en el caso de que sean varios al que mayor dinero entregue a la causa gozará de mayor difusión como Patrocinador principal. Indicamos normalmente ya que en tiempo de crisis lo que más ha proliferado han sido los intercambios por la escasez de liquidez con lo que se han buscado acuerdos alternativos para seguir patrocinando como por ejemplo en especie, colaboración más propia de los llamados colaboradores.

Debido a estos acuerdos, el organizador tendrá ocasión de lidiar con las pretensiones de imagen generadas por los acuerdos y los de la propia Institución organizadora no perdiendo de vista la planificación de comunicación y marketing deseada, a su vez, si se cometiera algún error o incidente de gravedad, al igual que los patrocinadores y colaboradores comparten el éxito compartirían también la mala imagen que se pudiera

llegar a realizar y por ello, no solo se contaría con un fracaso puntual de un evento sino que también se habría perdido esa colaboración tan necesaria.

Otro concepto sería Esponsorizar (to sponsor) que significa lo mismo que patrocinar según la Real Academia Española de la Lengua y que se asocia en el ámbito de eventos deportivos para clasificar las aportaciones económicas con las que la empresa ofrece su imagen en formato de logotipo para las apariciones públicas y de repercusión mediática.

Resulta de mucho interés para empresas patrocinadoras de eventos utilizar esta estrategia de marketing ya que es un medio sutil de establecer un vínculo emocional con los consumidores y de este modo poder incrementar la cuota de mercado.

## **2.2. El Protocolo y la organización de los Eventos**

El Protocolo es sinónimo de ordenación, procedimiento, ceremonial y por ello las empresas estudian y diseñan su estrategia empresarial de comunicación a través del protocolo de sus actos y eventos públicos o privados.

El Protocolo Oficial es el utilizado por las Instituciones públicas bien como organizadoras, bien porque asistan cargos públicos en representación de sus funciones a actos públicos o privados. El Protocolo Oficial se regula por la ley y la costumbre. Con lo que el Protocolo se define como el conjunto de normas establecidas por ley.

En cuanto a la definición del Protocolo Chavarri (2004) afirmaba que dependía de a quién se preguntara ya que podía definirse como criterios de ordenación de autoridades en actos oficiales o privados en asistencia representando a sus cargos, otros lo estipulaban como herramienta impresionable para actos solemnes y públicos, algunos fijan su atención por su naturaleza jurídica (normas, usos, costumbres, etc.), y otros que lo utilizaban para engalanar el ceremonial. Para Fuente (2010) el “Protocolo, en su visión actualizada, debería definirse como un “conjunto de normas, tradiciones, costumbres y técnicas que la sociedad y los individuos disponen para la organización de sus actos, su convivencia y sus relaciones internas y externas”.

Para todos ellos, independientemente de cuál fuera el objetivo del acto para el que fueron ideados, ostentaba la gran importancia de la transmisión de información o mensajes, ya fueran la información de la jerarquía de las autoridades que asistían y de lo que se celebrara o conmemorara por poner un ejemplo, utilizar escrupulosamente la normativa y

tradición existente o transmitir el ritual o ceremonial correspondiente con cada uno de los enriquecedores detalles.

El origen del Protocolo oficial se remonta a la dinastía semita de Babilonia y al Código Hammurabi con sus 282 leyes grabadas y junto con el paso de los tiempos ha ido adaptándose a sus dirigentes políticos y necesidades protocolarias de su tiempo (Cuadrado, 2007) . Esta disciplina data del año 77 a.c como indica Fernández (2005, p. 9) afirmando que los griegos ya crearon el primer Protocolo Deportivo. Aunque ya existía antes del tiempo de los romanos, el mismo, ha avanzado mucho hasta la situación actual, con lo que en la actualidad como indica Martínez (2008) abarca mucho más que una ordenación espacio-temporal de una ceremonia oficial de precedencia de autoridades, si no que el protocolo da muestras de orden, equilibrio y actualidad en la organización de los actos, siendo sinónimo de cortesía y respeto entre ciudadanos a la vez que profesionalidad, mérito y creatividad de los responsables organizadores, describiendo el código de comportamiento en las relaciones sociales en la vida pública. Los actos son el reflejo de la sociedad, en ellos se plasman su imagen y momento histórico.

Se comienza a reconocer hace unos años la utilidad del Protocolo en la organización de eventos:

Comienza a imponerse la consideración del protocolo como un poderoso código de comunicación no verbal que regula los ámbitos espacio-temporales en que se desenvuelve el poder establecido a través de un corpus de normativa legal y reglas consuetudinarias de aplicación y análisis tremendamente complejo y especializado. (Alvarado, 2006)

Como bien detalla Sánchez y et al. (2014) las ceremonias transmiten sentimientos de alegría y tristeza, de dolor y felicidad; son demostraciones verbales, corporales y emocionales ante determinados hechos de la vida. Cada sentimiento tiene un ritual que no es igual para todo el mundo, ni permanece inalterable con el paso del tiempo. En cada esfera, cultura y época hay una serie de normas que se deben respetar y observar. Todas estas ceremonias quedan reflejadas e inmortalizadas en pinturas, grabados o fotografías en el que actualmente se pueden apreciar la importancia de los personajes históricos por ejemplo según su ordenación protocolaria y el escenario elegido en los distintos actos inmortalizados.

El Protocolo por tanto ha sido y es una herramienta de comunicación e instrumento valioso utilizado por las entidades públicas y empresariales para informar de acuerdos, colaboraciones, cambios de imagen, valores sociales, y de todo aquello que deseen transmitir, para ello, realizarán una planificación y protocolización del evento según sus objetivos a conseguir. Cada país dispone de normativa específica sobre precedencia de cargos públicos, símbolos e himno del Estado, que regulan su uso y utilización. En el caso de España se corresponde con el Real Decreto 2099/1983, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Ordenamiento General de Precedencias en el Estado, el cual, sufrió la adaptación necesaria para reordenar la precedencia de los nuevos Reyes tras la proclamación como monarca a Felipe VI y en la que aparecen los Reyes Eméritos y otras rectificaciones correspondientes en cuanto a los miembros de la Familia del Rey y la Familia Real.

Cualquier organismo institucional puede dotarse de reglamentación sobre sus precedencias, de hecho, muchos lo han realizado y otros muchos no, entre ayuntamientos y diputaciones.

La costumbre es también muy utilizada en ausencia de normativa y junto con el sentido común dotará del desarrollo correspondiente como acto ceremonioso.

Según García-Mercadal y García-Loygorri (2016) los símbolos nacionales del Estado Español son la Bandera, el Escudo, el Himno nacional, la fiesta nacional y la imagen institucional de la Administración, por lo tanto, cada uno de ellos dispone de legislación específica siendo la siguiente:

- La Bandera de España:

- Ley 39/1981, de 28 de octubre, por la que se regula el uso de la bandera de España y el de otras banderas y enseñas.
- Real Decreto 441/1981, de 27 de febrero, por el que se especifican técnicamente los colores de la Bandera de España.
- Real Decreto 1511/1977, de 21 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Banderas y Estandartes, Guiones, Insignias y Distintivos.
- Real Decreto 2335/1980, de 10 de octubre, por el que se regula el uso de la Bandera de España y otras banderas y enseñas a bordo de los buques nacionales.



- Orden DEF/1445/2004, de 16 de mayo, por la que se establece el procedimiento para que los españoles puedan solicitar y realizar el juramento o promesa ante la Bandera de España.
- El Escudo de España:
  - Ley 33/1981, de 5 de octubre, del Escudo de España.
  - Real Decreto 2964/1981, de 18 de diciembre, por el que se hace público el modelo oficial del Escudo de España.
  - Real Decreto 2267/1982, de 3 de septiembre, por el que se especifican técnicamente los colores del Escudo de España.
- El Himno nacional:
  - Real Decreto 1560/1997, de 10 de octubre, por el que se regula el Himno Nacional. Real Decreto 1543/1997, de 3 de octubre, sobre adquisición por el Estado de los derechos de explotación de determinadas obras musicales y encomienda de su administración al Ministerio de Educación y Cultura.
- Las Fiestas Nacionales:
  - Ley 18/1987, de 7 de octubre, que establece el día de la Fiesta Nacional de España en el 12 de octubre.
  - Real Decreto 2964/1983, de 30 de noviembre, por el que se establece el «Día de la Constitución».
  - Real Decreto 862/1997, de 6 de junio, por el que se regulan los actos conmemorativos del Día de la Fiesta Nacional de España, en el ámbito del Ministerio de Defensa.
- La Imagen Institucional de la Administración:
  - Real Decreto 1465/1999, de 17 de septiembre, por el que se establecen criterios de imagen institucional y se regula la producción documental y el material impreso de la Administración General del Estado.
  - Orden de 27 de septiembre de 1999 por la que se aprueba el Manual de Imagen Institucional de la Administración General del Estado y se dictan normas de desarrollo.

- Por otro lado existe regulación sobre la Corona, su Majestad El Rey, el Heredero a la Corona y la Casa de S.M. El Rey.
- En cuanto al Protocolo y las Precedencias del Estado como normas generales:
- Real Decreto 2099/1983, de 4 de agosto, por el que se aprueba el Ordenamiento General de Precedencias en el Estado.
- Real Decreto 1887/2011, de 30 de diciembre, por el que se establece la estructura orgánica básica de los departamentos ministeriales.
- Ley 50/1997, de 27 de noviembre, del Gobierno. Real Decreto 405/1992, de 24 de abril, por el que se regula el Estatuto de los Ex Presidentes del Gobierno.
- Real Decreto 707/1979, de 5 de abril, por el que se establece la fórmula de juramento en cargos y funciones públicas.
- En cuanto a específicas se dispone de las correspondientes al Ceremonial Militar y el Protocolo en Actos Judiciales.
- En referencia a Reales Órdenes y condecoraciones en las que se corresponderían con las Órdenes Reales civiles, la Real Orden de Carlos III, Real Orden de Isabel La Católica, Orden de Alfonso X El Sabio, Orden del Mérito Agrario, Pesquero y Alimentario, Orden del Mérito Civil, Orden Civil de Sanidad, Orden de san Raimundo de Peñafort, Orden del Mérito Deportivo y Orden de Solidaridad Social.
- Las correspondientes a otras medallas y condecoraciones como la Medalla al Mérito en el Trabajo, al Mérito Policial, al Mérito Filatélico y Orden del Mérito Postal, Medalla al Mérito Turístico, al Honor de la Emigración, al Mérito en las bellas Artes, al Mérito de Telecomunicación y Medalla al Mérito de la Radio afición, Medalla al Mérito de la Seguridad Vial, Mérito del cuerpo de la Guardia Civil, Mérito en la Investigación y en la Educación Universitaria, Medalla al Mérito de la Protección Civil, Medalla de la Seguridad Social, Orden del Mérito Constitucional, Medalla al Mérito del Plan Nacional sobre Drogas, Medalla al Mérito del Transporte terrestre, Real Orden del Reconocimiento civil a las Víctimas del Terrorismo, Medalla y Placa al Mérito de la Marina Mercante, Orden de las Artes y las Letras de España, Medalla y Placa a la Promoción de los valores de Igualdad, Orden Civil del Mérito Medioambiental, Medalla y placa al Mérito en el Comercio, Condecoraciones a la Dedicación al Servicio Policial, Recompensas

Militares, Orden de San Fernando, Orden de San Hermenegildo y Cruz de la Constancia en el Servicio.

- Por otro lado, disponemos a su vez de normativa relativa a los Títulos y Dignidades Nobiliarias y otras que tras situaciones especiales acontecidas cobran relevancia para futuros eventos conmemorativos como es el ejemplo del Real Decreto 570/2013, de 25 de julio, por el que se declara luto oficial con motivo del accidente ferroviario acaecido en Santiago de Compostela.

El Protocolo empresarial no dispone de normativa a no ser que las Instituciones corporativas lo hayan desarrollado. En el supuesto de que la Institución no haya reparado en esta necesidad se puede hacer uso del Protocolo comparado en el que se asimilan la legislación oficial y su correspondiente normativa de precedencias a las situaciones empresariales y a sus cargos para su ordenación protocolaria. El Protocolo moderno es un instrumento estratégico, generador de un proceso comunicativo (Martínez, 2008) que será utilizado por las Instituciones públicas y privadas para transmitir los conceptos de reputación corporativa dentro de su plan de comunicación integral. La organización de los eventos se convierte en una forma privilegiada de ejercer la responsabilidad social corporativa, generando credibilidad, confianza y una deseada buena reputación como detalla (Alvarado, 2006, p. 257) a través de la gestión de los públicos durante los eventos.

Recomendable para cualquier organizador es el conocimiento de la legislación a nivel internacional ya que por citar un ejemplo las precedencias de las banderas dependiendo de dónde se realice el acto y su motivo puede variar ya que en algunos casos la ordenación sería la alfabética de los países en idioma inglés y en otros la ordenación sería alfabética de los países pero en este caso, en su propio idioma. Estos aspectos hay que tenerlos en cuenta cuando se trate de un acto organizado por la Unión europea, OTAN u otro organismo internacional, en el caso de la ordenación de banderas de los países miembros de la Unión Europea se realizará de acuerdo al orden alfabético de cada país en su propio idioma comenzando por el país que preside en dicho semestre. De igual modo habrá que conocer la normativa correspondiente a precedencias y símbolos.

En toda organización de eventos cada momento estará dotado de solemnidad o no, según la protocolización del acto, por lo que transmitirá la información en su escenografía en espacio y tiempo hasta que finalice acorde a todos y cada uno de los objetivos

establecidos en su planificación. Así, la definición que ofrece (García Á. , 2015, p.16) sobre el Protocolo es la ciencia sociológica que regula, instaura y desarrolla determinadas reglas establecidas para ceremonias oficiales o trato social que será de lo que se ocuparán los organizadores de eventos.

Por ello, podemos afirmar que cada evento es propio y dispone de sus criterios protocolarios específicos, existiendo un Protocolo social, eclesiástico, universitario, deportivo y náutico, entre otros. Aragón, Sánchez y Pérez (2016) afirman que el agua es clave para el turismo en España y por ello, ofrece innumerables posibilidades en el sector turístico y por ende al mercado de eventos.

### **2.3. La comunicación en los eventos**

La industria de los eventos en España es la historia de unos inconformista según afirma Torrents (2005, p.25) unos profesionales de muy diversa formación y orígenes dispares que se encontraron frente a frente con el desafío de desarrollar nuevas fórmulas de comunicación para una industria en la década de 1980.

La comunicación interpersonal (Hernandis, 2006) es la base de la comunicación, con lo que como indica Marín (2000) todo comunica en una organización. Es imposible no comunicar (Costa & Solá-Segalés, 2010, p.2) por ello, la finalidad en la planificación de un evento es la comunicación, por lo que si un acto no comunica, no existe y pasará desapercibido al igual que todos los esfuerzos realizados. Como bien señala Martínez (2008) cualquier acto, cualquier manifestación colectiva lleva implícita una carga poderosa de comunicación no verbal, que es intrínseca al ser humano pero que también resulta esencial para todo tipo de organización.

Los eventos son las herramientas de comunicación que utilizan las empresas y en los cuales se expone su reputación a través de una buena gestión comunicacional.

Según Dowling (1994, p. 8) la identidad corporativa es el conjunto de símbolos que una organización utiliza para identificarse ante distintos grupos de personas. Selame y Selame (1988: VI) como la expresión visual que la organización tiene de sí misma y de cómo le gustaría ser vista por los demás, y para Nápoles (1988, p. 20), se corresponde con la forma en que la empresa quiere ser percibida. Los organizadores de eventos planificarán

la comunicación acorde a la imagen corporativa y a la reputación de la institución, empresa o ciudad.

[...]La reputación empresarial un fenómeno en alza, que tiene la misión de añadir valor aunque se trate de un intangible no reconocido en el capital de la compañía [...] Y requiere de profesionales de la gestión de empresas y de la comunicación para generarla y transmitirla. Va más allá de la imagen corporativa, pero también de la comunicación empresarial, las relaciones públicas, el patrocinio o el merchandising corporativo [...] (Villafañe, 2004)

Los riesgos y amenazas en este aspecto pueden surgir en cualquier momento bien por distorsión del mensaje que se desea transmitir o bien por causas fortuitas pero lo que se hace fundamental es haber planificado una estrategia, la gestión de la comunicación de la reputación es continua. En algunos casos pese a la minuciosa preparación surgen incidentes y para gestionarlos en primer lugar hay que mantener la calma y junto con el comité de crisis seguir el procedimiento estipulado para informar con honestidad y documentando el riesgo producido para aprender y modificar el protocolo de actuación en ocasiones futuras.

Las entidades empresariales cuidan su imagen y responsabilidad social corporativa para fidelizar a sus potenciales clientes, de igual modo la imagen de una ciudad como ciudad acogedora de eventos.

[...] la reputación total de una ciudad es una percepción emocional construida por la experiencia directa, su propia comunicación, las perspectivas de terceros y estereotipos generalmente aceptados. Siempre se buscará cada elemento que forme parte del acto refuerce, intuya e identifique los objetivos del evento, tematizándolo si es necesario [...]. (Bueno Moreno & Garrido Torres, 2009)

La Sociedad, su evolución, el contexto histórico y la información a transmitir se encuentran entrelazada dentro de un acto al igual que la tecnología que se utiliza para conseguirlo. La sociedad por su propia naturaleza, las ciencias sociales son inseparables, en su evolución y desarrollo, del contexto histórico y cultural en el que proponen dar

respuesta a los interrogantes que impone el cambio social, las innovaciones tecnológicas y las transformaciones institucionales (Carrasco & Saperas, 2013).

En la planificación correspondiente sobre Comunicación, es de vital ayuda que se disponga de un equipo de gestión de crisis por si fuera necesaria llegada la situación.

Una incorrecta gestión de la información puede conllevar a desinformación, inseguridad, desconfianza y la consecuente pérdida de imagen, con lo que se debe tener previsto un plan de contingencia. La toma ágil de decisiones en momentos de crisis es fundamental pero la respuesta que se da en los medios debe estar planificada ya que las malas noticias de Instituciones pueden convertirse en noticias interesantes para los medios de comunicación. El objetivo de la comunicación es informar sobre la realidad responsable ya que en situación de crisis se busca la noticia para no conseguir el efecto contraproducente de alarmar ha de gestionarse la información de modo objetivo. Según afirma Martínez (2013) “el reto de la comunicación de seguridad es determinar la precisión, la frecuencia y la cantidad de información que se proporciona a los diversos públicos objetivos”.

El proceso comunicativo viene generado por el Protocolo moderno como instrumento estratégico (Martínez, 2008), el cual, utilizan las Instituciones públicas y privadas con el objetivo de transmitir los conceptos de reputación corporativa a través de los eventos y la gestión de su públicos generando credibilidad y confianza (Alvarado, 2006, p. 257).

La reputación de una empresa, directivos, patrocinadores, colaboradores o incluso de un país puede gestionarse a través de la comunicación durante un evento, sería el caso de España en julio de 2012 cuando ganó la Eurocopa tras jugar contra Italia, tras la entrega del trofeo al equipo, este bajó al césped acompañado de sus hijos y se sucedieron fotografías llenas de familiaridad y cariñosos gestos, en la que los jugadores celebraban su victoria de manera original siguiendo una determinada escenografía. “Nos están diciendo que son un grupo de amigos que se lo pasan muy bien y que quieren compartir los buenos momentos con sus familias, que es lo que nos gusta hacer a todos” (Olaizola, 2012), esto conllevó a mejorar la reputación de nuestro país que estaba siendo afectada por los escándalos de las cajas de ahorros, durante el año 2009 España pudo alcanzar el puesto décimo en el ranking mundial del Instituto de Reputación (Reputation Institute, 2012, pp. 18-19). Durante el 2012 obtuvo el puesto décimo sexto.

La reputación para que genere valor debe ser gestionada y comunicada (Villafañe, 2004, p. 193) de igual modo para gestionar la reputación de una institución o un evento es necesario que se influya en la realidad mitigando el riesgo de percepciones pobres. Para ello, es necesaria la aplicación de acciones de comunicación para capitalizar sobre una realidad buena. La reputación total de una ciudad según (Bueno & Garrido, 2009) es una percepción emocional construida por la experiencia directa, su propia comunicación, las perspectivas de terceros y estereotipos generalmente aceptados.

La comunicación de crisis es un elemento clave de la comunicación empresarial, por lo que, también lo es durante un evento si se produjera una situación difícil o indeseada. Durante los eventos pueden surgir problemas inesperados o situaciones las cuales hay que afrontar interviniendo para gestionar la información a través de un comunicado, del éxito o el fracaso dependerá de cómo se transmita la información, de su contenido, de su forma y de quiénes lo realicen. La comunicación de crisis será la gestión que pueda ofrecer una empresa o institución sobre una información o situación determinada y de la cual, conviene que su propia imagen no salga dañada o lo menos perjudicada posible. Una comunicación eficiente para la gestión de la propia crisis desencadenada. Por consiguiente, se tendrán en cuenta para su gestión las características como por ejemplo su aumento en intensidad, el seguimiento por la prensa, el efecto en el desarrollo normal del negocio, la solicitud de información por parte de las autoridades, el daño a la imagen de la empresa y a la reputación de sus directivos (Saura & García, 2010), a su vez, al tratarse de la celebración de eventos habrá que tomar en cuenta también, los patrocinadores o colaboradores y su reputación.

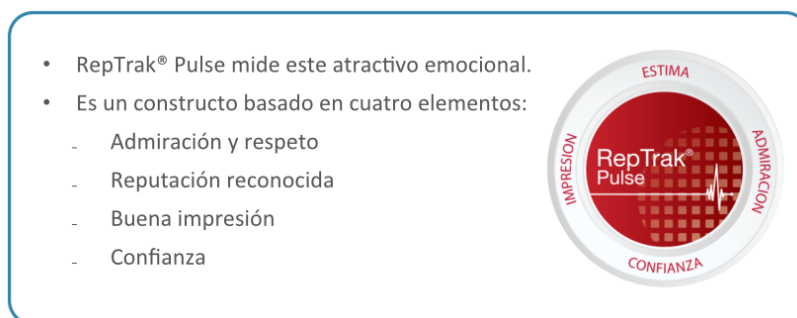
El Estado de la Comunicación en España según la Asociación de Directivos de Comunicación afirma que tras la realización de un estudio (Dircom, 2005) la comunicación en las organizaciones es una disciplina joven ya que se detectaban muchas áreas de mejora como la ausencia de un plan de comunicación en el 40% de empresas y solo el 36% afirmaba disponer de un plan de comunicación de crisis por escrito. Existen empresas que no conocían sus necesidades comunicativas y solo pensaban en la comunicación en los momentos de crisis. La incorporación de internet, el correo electrónico y las redes sociales también han afectado a la gestión de la comunicación de la

Corporaciones con lo que se hace imprescindible el manejo de estas herramientas para una gestión eficaz de la comunicación.

La gestión de la reputación de las instituciones que organizan eventos es de gran importancia ya que de ello dependerá que se produzcan futuras celebraciones, afiancen colaboradores y patrocinadores, gocen de mayor seguimiento, audiencia y asistencia de participantes contribuyendo a un éxito entre la coordinación de todas sus facetas organizativas.

La planificación de la gestión de reputación tomando como orientación las variables utilizadas en City Rep Trak (2015), Rep Trak España (2016) y Reputation Institute (2016) pueden aplicarse a la reputación de los eventos valorando la oportunidad y los riesgos posibles que distan entre la realidad y la percepción para prever un plan de contingencia e intentar que el evento sea un elemento comunicativo para mejorar la propia reputación de la empresa o entidad organizadora y que a su vez se beneficien los patrocinadores y colaboradores.

*La reputación de una empresa engloba los sentimientos de las personas hacia ella.*



**Imagen 4. RepTrak Pulse. El indicador clave de la reputación corporativa**

**Fuente (Rep Trak España, 2016)**



Al igual que la reputación de una empresa engloba los sentimientos de las personas hacia ella, lo mismo ocurre con la reputación de los eventos ya que los sentimientos y las sensaciones de participantes y asistentes son aspectos fundamentales a tener en cuenta en la organización de eventos como pulso de supervivencia (véase imagen 4).

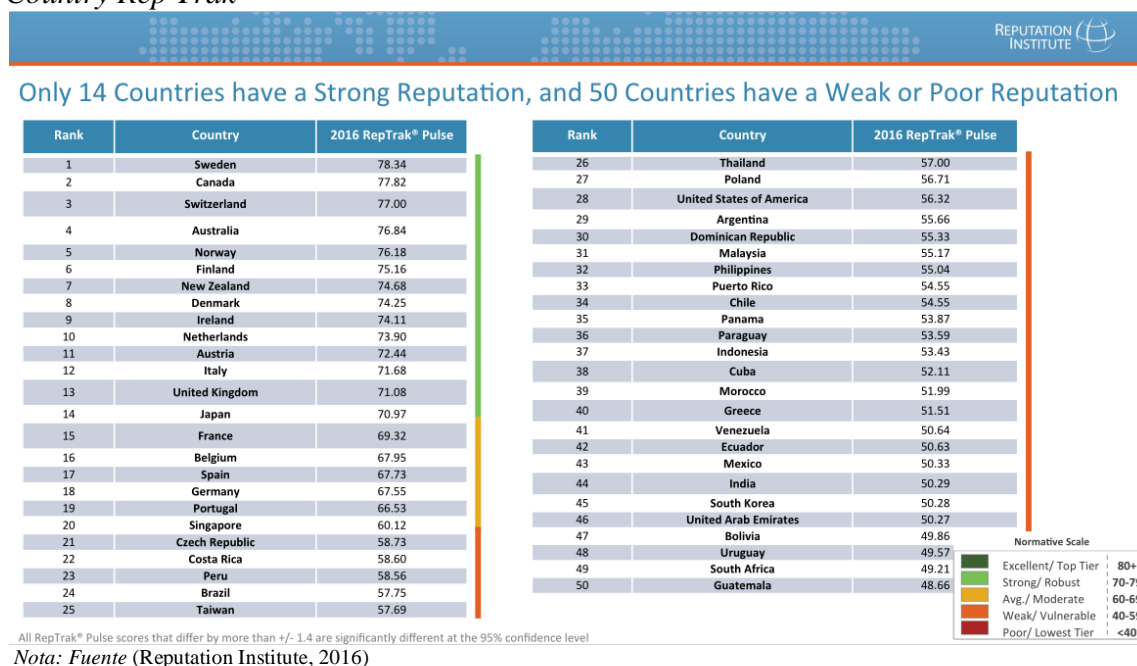


*Imagen 5. RepEvent Pulse. El indicador clave de la reputación en los eventos*

*Fuente: elaboración propia a partir de (Rep Trak España, 2016)*

Así pues, la capacidad de innovar, sorprender y agradar son pasos para conseguir los objetivos planteados durante la celebración del encuentro en cuestión. Los cuatro aspectos que conformarían la base para la reputación del acto constituyendo el pulso de la reputación del evento son: la buena impresión e imagen que se proyecte del evento en sus distintas fases; el respeto y admiración por la entidad organizadora y sus colaboradores y patrocinadores; la seguridad y confianza que transmitan junto con la reputación y por último el reconocimiento de ediciones celebradas anteriormente (véase imagen 5).

**Tabla 11**  
*Country Rep Trak*



Los países también son evaluados sobre su reputación acorde a distintos aspectos emocionales y del mismo modo que en las empresas, se produce un impacto en el rendimiento positivo que se traduce en el aumento del turismo, atracción de la inversión extranjera directa (IED)<sup>5</sup>, mejor diplomacia, mejores exportaciones y atracción de talento. Por ello, el país que tiene una reputación fuerte mejora su estabilidad en un mundo cada vez más globalizado y con mayor competencia (Reputation Institute, 2016). Según el informe del Reputation Institute (2012) España estaba situada en el puesto número 17 con una puntuación de 67,8 y respecto al año 2011 representaba haber escalado un puesto, según este mismo informe correspondiente al 2016, España sigue en la misma posición con 67,73 de puntuación, lo que supone un insignificante descenso pero hay que tener en cuenta que según afirma dicho informe solo hay 14 países con reputación fuerte y 50 países con débil o pobre reputación. Los correspondientes a los más fuertes por orden de importancia de mayor a menor son Suecia, Canadá, Suiza, Australia, Noruega, Finlandia,

<sup>5</sup> Inversión extranjera directa (IED), inversión realizada por una empresa o individuo en un país por intereses comerciales con el objetivo de establecer las operaciones de negocio o la adquisición de activos de la empresa en el otro país, tales como la propiedad o de control en una compañía extranjera (Reputation Institute, 2016).

Nueva Zelanda, Dinamarca, Irlanda, Holanda, Austria, Italia, Reino Unido y Japón. España es la tercera tras Francia y Bélgica con calificación de moderada reputación, le siguen Alemania, Portugal y Singapur, a partir del cual comienza la calificación de países con débil reputación (véase imagen 20).

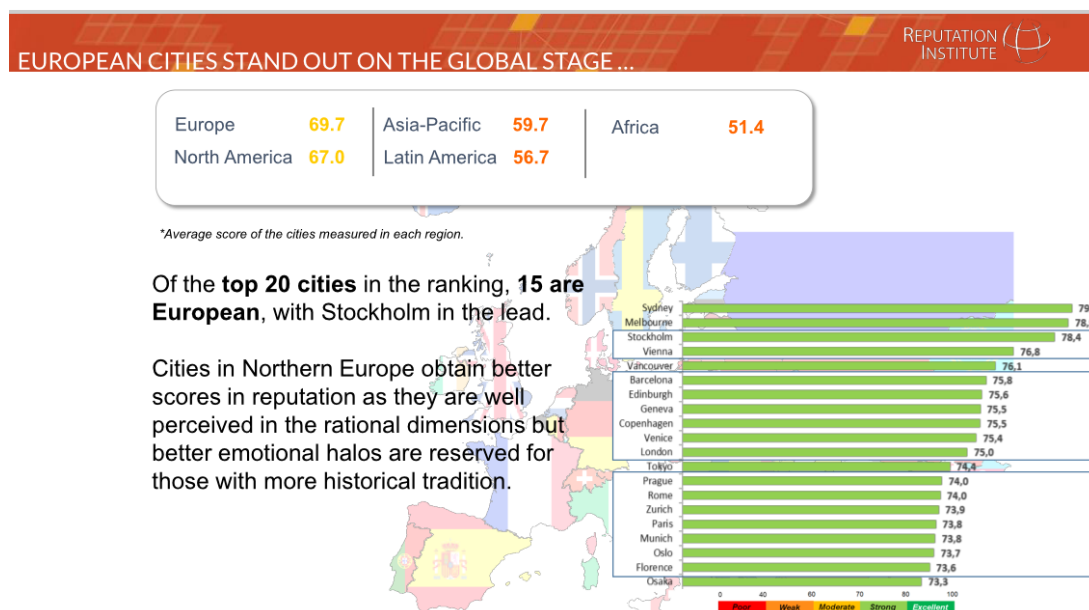


Imagen 21. The World's Most Reputable Cities 2015 (City Rep Trak, 2015)

En cuanto a las ciudades del mundo con mayor reputación del 2015 encontramos a Madrid en el número décimo entre las mejores situadas en cuanto a reputación emocional y racional. Las ciudades europeas destacan en el escenario global ya que de las 20 mejores del ranking 15 se corresponden con ciudades europeas con Estocolmo encabezando la lista. Las ciudades del norte de Europa obtienen mejores puntuaciones en reputación porque son percibidas desde una dimensión racional, en cambio, desde la dimensión emocional están mejor valoradas aquellas con más tradición histórica (City Rep Trak, 2015). La ciudad de Barcelona ostenta el tercer puesto de las europeas detrás de Estocolmo y Viena, le siguen Edimburgo, Génova, Copenhague, Viena, Londres, Praga, Roma, Zúrich, París, Múnich, Oslo y Florencia (véase imagen 21).

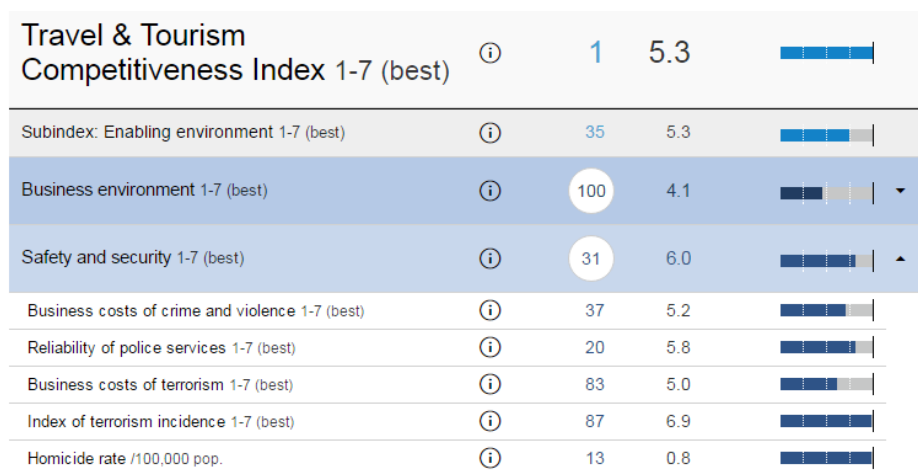


Imagen 22. Valoración de España en el ranking TTCI (World Economic Forum, 2015)

La buena reputación de países y ciudades conllevan a una atracción del turismo y por sus características históricas, culturales, económicas, sostenibles, etc., junto con los recursos e infraestructuras que se ofrecen sean aún más atractivas como destino para eventos. Por otro lado hay que tener en cuenta otros aspectos relevantes como el índice de competitividad de viajes y turismo realizado por el World Economic Forum (2015), el cual toma en cuenta entre sus variables la posibilidad para el entorno de los negocios, cultura, medioambiente entre otras, pero la que ocupa actualmente la preocupación en los gobiernos a nivel mundial es la correspondiente a la salud, autoprotección y seguridad pública, más fácilmente reconocido como Safety and Security que toma en consideración el índice de delincuencia y violencia, la fiabilidad de los servicios policiales, el terrorismo, la incidencia de terrorismo y la tasa de homicidios. España en este índice ostenta el primer puesto con la calificación de 5,3 (véase imagen 22).

La amenaza actual de terrorismo extremista supone un riesgo probable a nivel mundial, europeo al igual que en España y los medios son el canal por el cual llega la información. En enero del 2015 se anunció por el Ministerio del Interior el nivel 3 después del atentado en Francia del periódico Charlie Hebdo aumentando posteriormente la misma a nivel 4 tras los sucesos en Túnez y Kuwait. En el territorio nacional español esta amenaza terrorista conlleva a una movilización en los medios de comunicación para la protección de las infraestructuras críticas e informa aunque llamando a la calma y pidiendo su colaboración a través del Plan de Prevención y Protección Antiterrorista, el cual:

Establece las directrices generales que, partiendo de un esfuerzo permanente en el ámbito preventivo, permitan asegurar la detección, seguimiento, análisis y evaluación continuada del riesgo de atentado terrorista, así como la puesta en marcha y coordinación de los dispositivos preventivos en caso necesario, entendidos éstos como el conjunto de acciones llevadas a cabo con anterioridad a que se materialice un atentado terrorista con el objetivo de evitar que se produzca (Ministerio del Interior, 2015).

Para una correcta definición sobre este tipo de terrorismo hay que señalar que el adjetivo yihadista no se corresponde con un término correcto en cuanto a su definición como indica la experta en usos y costumbres del Mundo Árabe durante su intervención en el I Seminario de Comunicación y Seguridad en Eventos en febrero de 2015. Históricamente el Islam aglutinaba conocimientos científicos, médicos, culturales y religiosos entre otras áreas de conocimiento de la época (s.VII) y que actualmente ha perdurado la parte religiosa que asociada a sucesos terroristas han tomado el vocablo Yihad en lugar de utilizar el término terrorismo extremista para no englobar a todos los fieles de la religión islámica que nada tienen que ver con estos sucesos terribles (Sarhan, 2015).

Son frecuentes las noticias de medios de comunicación que nos informan de distintos sucesos con ello poniendo en alerta a viajeros y organizadores de eventos que están acostumbrados a la elección de destinos internacionales que se pudieran ver amenazados por este tipo de atentados.

La amenaza yihadista es una realidad que actualmente vive España, el ministro de Exteriores José Manuel García-Margallo informaba en septiembre de 2014 que la amenaza global de ISIS (Estado Islámico de Iraq y Siria) llegaba hasta España. A su vez, la población española podía encontrar múltiples noticias como “El Estado Islámico sueña con conquistar Al Andalus” (Cebrero, I., 2014) en la que se mostraban fotos de monumentos españoles junto con la bandera de este movimiento, “Conquistar Al Andalus, “el sueño de 30 españoles alistados en ISIS” (Lasexta.com, 2014), o “Yihadistas de Estado Islámico amenazan con atacar iglesias y comisarías en España” (Europapress, 2014), entre otros.

La proximidad física y social de aquello que se considera peligroso conlleva a un aumento de la sensación de inseguridad (Segura ,2010). Tras los atentados surgidos en

Francia a principios de año 2015, España junto con otros países ha elevado su nivel de seguridad y ha previsto modificaciones legislativas internacionales sobre información de viajeros. “El terrorismo en nombre de una religión, en este caso el Islam, es un tipo de violencia social practicado por individuos que tras acometer procesos de radicalización toman la decisión de perpetrar acciones violentas justificadas en función de diversos factores” (Alonso, 2007).

Como afirmaba Thierry Desrues en su intervención sobre las percepciones del Islam y de los musulmanes en los medios de comunicación en España durante el diálogo intercultural que tuvo lugar en Bruselas en noviembre de 2008, los medios son los responsables de la defectuosa imagen del Islam y también parte de la solución. Es necesario empezar a desconstruir estereotipos comenzando a discernir el Islam como religión y el comportamiento inaceptable de algunos musulmanes, procurando encontrar el equilibrio entre la libertad de información y el respeto a las creencias y convicciones (Desrues, 2008).

Tarea difícil ya que nos encontramos ante un mundo plenamente globalizado debido a la tecnología, en donde las redes sociales facilitan no solo la relación interpersonal entre usuarios, sino también la interacción de estos sujetos con las marcas y los medios de comunicación (Martínez-Rodrigo, E. y Sánchez-Martín, L., 2015, p.2).

La falta de integración social de algunos grupos islamistas que buscan su expresión en la realización de actos terroristas provoca rechazo en la población afectada. Los medios de comunicación nos muestran la crueldad de sus actos alimentando la sensación de inseguridad por la posibilidad de poder convertirse en objetivo de los mismos. Del mismo modo, actúan las redes sociales siempre disponibles para todos y contribuyendo a la difusión del malestar hacia los asesinos y por consiguiente, hacia un colectivo musulmán que no tiene culpa ya que sus creencias no justifican los actos terroristas ni muchísimo menos.

[...] nos encontramos ante un mundo plenamente globalizado debido a la tecnología, en donde las redes sociales facilitan no solo la relación interpersonal

entre usuarios, sino también la interacción de estos sujetos con las marcas y los medios de comunicación (Martínez-Rodrigo, E. y Sánchez-Martín, L., 2015, p.2).

La Asociación Internacional de Congresos y Convenciones (2016) detalla unas recomendaciones para la preparación de una comunicación eficaz para hacer frente a retos geopolíticos y crisis potenciales:

- Establecer un Equipo de Comunicación de Crisis que tras su correspondiente reunión planifiquen la estrategia de comunicación y los mensajes claves para su difusión.
- Informar con transparencia sobre los hechos siendo responsable y proporcionando asesoramiento neutral siempre basándose en información oficial e imparcial.
- Creación de un eje central de información desde donde se emitan los comunicados, como una página web, en la que se ofrezca la información actualizada de manera objetiva con enlaces a webs oficiales donde se ofrezca asesoramiento científico y médico, otros comunicados de prensa y preguntas frecuentes.
- Nombrar a portavoces oficiales los cuales conocerán las indicaciones sobre cómo tratar con los medios de comunicación en un momento de crisis.
- Identificar los canales de información para la creación de un listado con sus personas de contacto en el que puedan informar a todos por igual y al mismo tiempo.
- Estrategia de comunicación reactiva o proactiva según proceda desde la empatía.

Uno de los objetivos en los eventos promocionales, exhibiciones, ferias permanentes o itinerantes, es la necesidad de consumir debido al cambio en el modo de comunicar gracias al progreso tecnológico, cultural, económico y social que se ha producido en la Sociedad, por lo que existe la necesidad de generar, distribuir y consumir grandes cantidades de información y de contenidos para el consumo (García, 2006).

Los eventos son las herramientas de comunicación de las Instituciones, por lo menos así lo perciben sus ciudadanos:

El estudio, basado en el nivel de valoración de responsables municipales y ciudadanos de Madrid, Barcelona, Bilbao, Sevilla, Valencia, Oviedo, Pamplona,

San Sebastián, Palma de Mallorca y Santa Cruz de Tenerife; demuestra que las ciudades también se proyectan a través de sus grandes eventos (Instituto Coordinadas de Gobernanza y Economía aplicada, 2016).

**Tabla 4**

*Los eventos que aportan Marca a las ciudades*

Estudio Marca Ciudad		
CIUDAD	EVENTO	PUNTUACIÓN
MADRID	Partidos del Real Madrid	0,997
	Fiestas del Orgullo Gay	0,995
	Mutua Madrid Open de tenis	0,990
BARCELONA	Partidos del Fútbol Club Barcelona	0,998
	World Mobile Congress	0,980
	Festival Sónar	0,879
VALENCIA	Fallas de Valencia	0,980
SEVILLA	Feria de Abril	0,996
BILBAO	Festival Bilbao BBK Live	0,991
OVEDO	Premios Princesa de Asturias	0,995
PAMPLONA	Sanfermines	0,996
SANTA CRUZ DE TENERIFE	Carnavales de Santa Cruz de Tenerife	0,996
SAN SEBASTIÁN	Festival Internacional de Cine de San Sebastián	0,925
PALMA DE MALLORCA	Copa del Rey de Vela	0,809

*Nota: Fuente Instituto Coordinadas. Resultados del estudio Marca Ciudad del Instituto Coordinadas medidos del 0 al 1, siendo 0 la peor nota y 1 la mejor. <http://www.institutocoordenadas.com> (Instituto Coordinadas de Gobernanza y Economía aplicada, 2016)*

El estudio realizado por el Instituto de Coordinadas de Gobernanza y economía aplicada realizado en el 2016 afirma que los eventos deportivos y los festivos son los que más gustan a los ciudadanos, destacando en las ciudades de Madrid y Barcelona los eventos deportivos en concreto de fútbol, en segundo lugar en Barcelona destaca la feria internacional del World Mobile Congress, los Premios Princesa de Asturias, ya que los demás se corresponden con eventos festivos y deportivos coincidiendo todos en que estos eventos tienen repercusión internacional siendo los más representativos de los que se celebran en las distintas ciudades (véase tabla 4).

La gestión de la comunicación también necesita de una planificación para anticiparse en un previsible análisis de riesgos para poder disponer de una estrategia y gestionar mejor la información.



La consecuencia clara de una coordinación adecuada y eficaz entre protocolo institucional y planificación de la seguridad, es la confianza de los públicos en la imagen que se proyecta.

## **2.4. La Seguridad en los Eventos**

### ***2.4.1. Planificación de la Seguridad para un Evento***

Debido a que los eventos congregan a numerosas personas podría constituirse como un objetivo de distintas amenazas exteriores, por ejemplo, el primer evento deportivo dónde se comenzó la toma de concienciación de la amenaza terrorista fue en las Olimpiadas de Múnich en 1972. Más tarde en los Juegos Olímpicos de Atlanta en 1996 , en el 2002 antes de la celebración del partido Real Madrid-Barcelona de las semifinales de la Liga de Campeones en el Santiago Bernabeu, en la Maratón en Sri Lanka en 2008, en la copa del mundo Uganda 2010 y la Maratón de Boston en 2013. Por otro lado existen eventos que se posponen o incluso cancelan por amenazas terroristas o falta de seguridad, a continuación se citan algunos ejemplos recientes:

- El concierto de Malú en Córdoba en septiembre de 2014 cuando ya estaban vendidas las entradas por no reunir las condiciones de seguridad a falta de la adaptación del recinto de la plaza de toros.
- El desfile de carnaval en febrero de 2015 en la ciudad de Brunswick en el norte de Alemania.
- El Concierto de U2 en septiembre de 2015 por un fallo de seguridad en los lectores de entradas en un principio pero las autoridades seguían inspeccionando el interior del recinto que finalmente se aplazó unos días más tarde.
- En septiembre de 2015 la policía municipal de Madrid suspendió temporalmente el acceso al Arnold Classic Europe 2015 por sobre aforo.
- La suspensión del concierto en septiembre de 2015 del grupo La Unión en la plaza de toros de Tordesillas por amenazas de grupos anti taurinos.
- El 17 de noviembre de 2015 se ordena la evacuación de una sala de conciertos en Hannover tras la cancelación de un partido amistoso por amenaza de bomba.

Como puede apreciarse en los ejemplos anteriores las cancelaciones o intervenciones son desencadenadas por distintos motivos, los cuales, hace llegar a la conclusión de que no se han planificado todos los riesgos posibles debido a que las amenazas pueden ser variopintas por increíble que algunas parezcan o por el contrario, no se ha respetado la legislación en cuanto a la adaptación de los planes de seguridad.

La Seguridad y la gestión de riesgos formar parte de la planificación del evento dentro de los distintos planes de Seguridad, autoprotección y emergencia junto con otros necesarios como los planes de contingencia y comunicación por poner un ejemplo.

En referencia a la planificación de la Seguridad como protección pública se recuerda que la dotación de Seguridad en la organización de eventos según recomienda Jefatura del Estado (2014, p. 28982-28983) constituyen actividades de seguridad privada las siguientes:

- La vigilancia y protección de bienes, establecimientos, lugares y eventos, tanto públicos como privados, así como de las personas que pudieran encontrarse en los mismos.
- El acompañamiento, defensa y protección de personas físicas determinadas, incluidas las que ostenten la condición legal de autoridad.
- El depósito, custodia, recuento y clasificación de monedas y billetes, títulos-valores, joyas, metales preciosos, antigüedades, obras de arte u otros objetos que, por su valor económico, histórico o cultural, y expectativas que generen, puedan requerir vigilancia y protección especial.
- El depósito y custodia de explosivos, armas, cartuchería metálica, sustancias, materias, mercancías y cualesquiera objetos que por su peligrosidad precisen de vigilancia y protección especial.
- El transporte y distribución de los objetos a que se refieren los dos párrafos anteriores.
- La explotación de centrales para la conexión, recepción, verificación y, en su caso, respuesta y transmisión de las señales de alarma, así como la monitorización de cualesquiera señales de dispositivos auxiliares para la seguridad de personas, de bienes muebles o inmuebles o de cumplimiento de medidas impuestas, y la comunicación a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad competentes en estos casos.

Durante el año 2015 y el actual 2016 han aumentado los atentados terroristas e incidentes en la celebración de fiestas y eventos, como por ejemplo las víctimas mortales y

heridas tras el tiroteo en el Club Gay de Orlando, el asesinato de la cantante Chritina Grimmie tras el concierto y durante la firma de autógrafos en la misma ciudad.

El reciente atentado terrorista en Niza durante la proyección de los fuegos artificiales con motivo de una festividad, o la celebración de una boda en Turquía. Todos estos eventos contaban con el fenómeno de la aglomeración de personas y por ello, la creación de mayor daño y desolación.

Según recoge Watt (1998) :

Los riesgos de seguridad de eventos se pueden definir como cualquier acto, acción o persona que podría perturbar la gestión y puesta en escena de un evento, plantean riesgos de autoprotección y seguridad, o la posibilidad de causar daños a la reputación. La gestión del riesgo en eventos implica un análisis de los sistemas de control de multitudes , las evaluaciones de mando y control , los planes de urgencia en la formación de gestión de incidentes de todo el personal pertinente , la evacuación en caso de emergencia, la evaluación de riesgos antes, durante y después de un evento, el desarrollo de procedimientos de seguridad , seguridad del acto, control de accesos , y una búsqueda exhaustiva del lugares adecuados antes de un evento (Control Risks Group Trendline, 2003).

En cuanto a la teoría de la planificación de la seguridad para un evento, existe el modelo que establece Watt (1998) en el que bajo una idea propuesta de evento se estudia su viabilidad y se procede a la evaluación del entorno interno y externo. A su vez, se procesan las metas y objetivos por parte del cliente y su plan corporativo. A continuación se realiza el presupuesto de marketing atendiendo a los requisitos de implementación evaluando la disponibilidad de recursos, diseñando el plan de implementación con las alianzas posibles y cuantificando el personal necesario para su logística antes y después del evento. Durante y después del evento se procede a la monitorización y evaluación para la introducción de mejoras para la edición de nuevo del evento en el futuro.

Bodwin (2001) detalla que el Proceso de Planificación se divide en dos planes, uno estratégico y otro operacional. El plan estratégico se corresponde con la definición de la visión y misión del evento formulando los objetivos SMART<sup>6</sup>. Según estos objetivos se

---

<sup>6</sup> Modelo SMART que se según sus abreviaturas en inglés Specific, Measurable, Attainable, Realist, Timely, indican las características de los objetivos para que sean eficaces, que en este caso para la

desarrollarán las estrategias a seguir incluyendo la exploración del entorno interior y exterior.

Dentro del plan operacional, se perfecciona el plan con el establecimiento de políticas, normas, procedimientos y métodos estandarizados, que permitirá el perfeccionamiento del plan individual con programas, proyectos y presupuestos para la discusión y adopción de la estructura organizativa y su consecuente descripción de los puestos de trabajo.

Los eventos se organizan con mucho tiempo de antelación para que sea diseñado acorde a sus objetivos corporativos, protocolo y seguridad. Dependiendo de su dimensión e importancia será necesaria mayor o menor antelación en la previsión y organización. Por ello, existirá una autoridad de coordinación la cual pertenecerá a la institución anfitriona contratada o perteneciente a la misma teniendo como cometido identificar y prever los riesgos y amenazas potenciales para ese encuentro (por ejemplo, robos, asaltos, vandalismo, detractores, incendios, sabotajes, etc.). Para hacerlo será necesario que se especifiquen unos datos concretos acorde a su planificación en seguridad como sería el nombre del evento, localización si se celebra en una zona urbana o no, su duración, momento del día (día/noche), temporada (invierno/verano), el número de asistentes estimados, accesos con los que cuenta el recinto o lugar de celebración, características constructivas, el objeto de la audiencia, áreas de preocupación, tipo de entretenimiento y si confluyen más de uno (música, deporte, lúdico, etc.).

De ayuda también será el conocimiento sobre la celebración de otros eventos que se sucederán en la misma localidad el mismo día, historial de incidentes, para diseñar medidas a implementar y un presupuesto estimado. A continuación se evalúan los datos posibles detectados para analizar el impacto del evento y categorizar la tipología según el riesgo o amenaza porque se pueden producir daños a las personas o a los bienes. Posibles pérdidas de ingresos o aumento de costes debido a distintas situaciones, aumento de responsabilidades causadas por negligencias establecidas por contrato, impactos negativos sobre la zona dónde se celebra o recorrido. Existen establecimientos que se pueden ver

---

planificación de los objetivos de un evento tienen que ser específicos, mensurables en términos estadísticos, alcanzables, realistas o pertinentes según los recursos disponibles y previstos dentro del programa del evento (Doran, 1981).

perjudicados y por ende, sus ingresos y negocios. Consecuencias no deseables serían una inadecuada capacidad de los servicios necesarios como aparcamientos, transporte, control del tráfico, restauración, etc., o la pérdida de reputación de patrocinadores y evento.

Importante punto será la asignación de responsabilidades al personal adecuado realizando una buena estructuración de la relación de los puestos de trabajo. Se deberán realizar reuniones con los promotores u organizadores del evento a fin de coordinar la organización con el operativo de seguridad, recabar información para la realización del análisis del entorno externo e interno. Realizar prospecciones del lugar de celebración, vías de accesos y evacuación por planes de evacuación y emergencia, definir las distintas pautas de comportamiento de participantes y asistentes al evento y examinar los medios de transporte posibles a utilizar para llegar al recinto. En definitiva identificar los riesgos posibles según sean corporativos, antisociales, fortuitos o propios de la actividad o desarrollo del evento. En este apartado, debemos otorgar importancia a su vez a la vulnerabilidad de amenazas cibernéticas ya que cualquier ciberataque podría resultar fatídico para el desarrollo y buena consecución del evento y su reputación corporativa.

En cuanto a los recursos se deberán prever el material de vallado necesario para accesos, flujo peatonal o protección de lugares o monumentos. Controlar el nivel del ruido si el evento fuera musical o acompaña proyección de música, control de bebidas alcohólicas o botellas prohibidas en su acceso. Comprobar la infraestructura para la gestión de residuos, posibilidad de la instalación de consignas, baños portátiles, iluminación, accesos de personas con movilidad reducida, protocolo para niños perdidos y señalización de servicios de primeros auxilios. Definir y especificar los distintos perímetros de accesos, disponer de protocolos adecuados según las amenazas de fuego, armas, explosivos o NRBQ (Plan de Defensa Nuclear, Radiológico, Biológico y Químico) en el caso de que fueran necesarios.

Según la guía de seguridad en eventos Health and Safety (1999, p. 11) existen cinco pasos que deben tomarse en cuenta a la hora de evaluar el riesgo asociado en la organización de un evento. El primero será evaluar los peligros asociados con las actividades que se realizan durante el encuentro. El segundo identificar a las personas que puedan verse perjudicadas y los posibles modos. El tercero, establecer las precauciones necesarias por ejemplo el diseño de la información en el lugar de celebración, los

procedimientos operativos seguros existentes. El cuarto paso, evaluar los riesgos y el quinto y último, implantar las medidas necesarias y adicionales si fueran necesarias.

En cuanto a los factores físicos del lugar y el comportamiento de los asistentes en la misma guía Health and Safety (1999) indica que deben ser considerados a la hora de realizar una correcta evaluación del riesgo en un evento detallando en concreto los siguientes aspectos como algunos de los más importantes:

1°. El diseño de las instalaciones de la sede y sus planos. El hecho de detallar el diseño y los planos del lugar que acoge el evento con sus rutas de acceso, recorridos internos y externos son cuestiones de trascendente importancia a detallar en caso de evacuación. El tamaño y espacio libre en entradas y salidas, capacidad de flujo de público en lugares estrechos, número de torniquetes o barreras que pudieran dirigir la masa de asistentes, beneficioso en algunos casos pero a tener en cuenta para que no genere acumulaciones indeseadas en otros lugares. Si el equipo de la organización además está informado sobre el diseño y las instalaciones del lugar de celebración reaccionarán de modo más eficaz tomando decisiones rápidas en caso de emergencia ya que están familiarizados con la información, en el caso contrario, pueden bloquear rutas de salida en caso de evacuación.

2°. Conocimiento de la distribución y diseño de las instalaciones por el personal de la organización. Los momentos en caso de emergencia se ven afectados por la falta de señalización y mensajes claros. Se ha de revisar y planificar la información prevista por la instalación, la que se puede incluir por ser necesaria y el modo de informar y comunicar a los asistentes. Esto se debe realizar para informar de modo consecuente y no contradictorio.

3°. Señales de información y comunicación fácilmente identificables. Dependiendo de la tipología de los eventos se concentrarán determinados tipos de asistentes y participantes con lo que se necesita conocer o prever el rango de edad. Si son deportistas o aficionados, jóvenes que asistan a un concierto de música clásica o de rock, etc., con el objetivo de anticiparse a posibles comportamientos que pudieran conllevar problemas o incidentes durante la celebración del acto. La evaluación de riesgos y amenazas ha de ser capaz de identificar una probabilidad y poder medirla.

4°. Tipología de público para la previsión de su comportamiento. El estudio de riesgos consiste en cómo evaluar los posibles incidentes que puedan ocurrir identificando los factores. Algunos a tener en cuenta en caso de emergencia son las pendientes pronunciadas, los callejones sin salida, las puertas cerradas, las convergencias de varias rutas en una sola, los suelos irregulares o resbaladizos ya que el riesgo de lesión aumenta en algunas situaciones. La gestión y control de los peligros potenciales incluyen revertir los flujos en lugares con densa multitud, la obstrucción de los accesos por las colas o agrupación de personas, los flujos de peatones mezclados con animales o tráfico, y las atracciones en movimiento dentro de una aglomeración (Health and Safety HSE, 1999).

5°. Las responsabilidades del equipo de gestión de seguridad. La gestión de la seguridad de masas y de afluencia de público en general es una responsabilidad que les corresponde a los jefes del equipo organizador y de seguridad ya que requiere la capacidad de gestionar aplicando las mejores prácticas de control de salud, autoprotección y seguridad. Estos deben conocer e inspeccionar los lugares dónde se organizarán los eventos a fin de comprobar los sistemas de Salud, autoprotección y seguridad implantados y la supervisión y control de los riesgos potenciales. Unas recomendaciones básicas para organizadores, directores de seguridad y patrocinadores con el objetivo de que hagan de la seguridad la primera preocupación reduciendo al mínimo los peligros y riesgos posibles. Descripción de riesgos posibles a requerimiento de la firma de participantes en la prueba deportiva sobre de la renuncia que exime de responsabilidad al promotor del evento. Registro y custodia de este documento y de otros registros pertinentes durante 3 años Advertencia a participantes sobre los factores de predisposición y síntomas de enfermedad ambiental. Comprobación de los seguros pertinentes e investigación de la legislación y normativa local según el lugar dónde de celebración del evento (Amstrong, y otros, 1996).

Las responsabilidades de los patrocinadores y los directores de un acontecimiento de resistencia son razonablemente la caja fuerte de la responsabilidad debido a la herida si ellos evitan la negligencia gruesa y la mala conducta voluntariosa, con cuidado informe a los participantes de peligros, y

hágalos firmar renunciaciones antes de la carrera. Sin embargo, una renuncia firmada por un participante totalmente no absuelve a los organizadores de la carrera de moralidad y/o responsabilidad civil. (Amstrong, y otros, 1996, p. 5)

Los eventos por su función comunicativa son transmisores de la imagen de la institución, empresa y patrocinadores hacia los asistentes y medios de comunicación presentes. A través de ellos se comunican valores, conocimientos, preocupaciones, productos, y la propia seguridad, con mensajes sutiles perfectamente identificados que se pondrán en escena en el mejor momento para conseguir su objetivo.

La Seguridad coopera con el Protocolo y la Comunicación en los eventos para poder ofrecer eventos seguros a participantes y asistentes. Según el informe de la (Dirección General de Protección Civil y Emergencias, 2015), sobre el sistema nacional de Protección Civil en España nos informa que se caracteriza por responder a los principios de coordinación, planificación, autonomía de organización, complementariedad, subsidiariedad, solidaridad, capacidad de integración y garantía de información, para poder intervenir en situaciones de grave riesgo, catástrofe o calamidad pública.

Según Lea y Muñoz (2016) en el momento en que conviertes el espacio de tu evento en una zona de pública concurrencia, es decir, para más de 100 personas, entra en marcha el proceso de solicitud de permisos, certificaciones y planes de seguridad. Según establece el Ministerio del Interior (1982) la empresa deberá disponer de personal encargado de vigilancia, al que encomendará el buen orden en el desarrollo del espectáculo.

El 7 de enero de 2015 el Ministerio del Interior de España anuncia el nivel 3 de alerta tras el atentado contra el periódico Charlie Hebdo, que tras otros sucesos en Túnez y Kuwait eleva el estado de Alerta al 4. La Seguridad es una pieza fundamental al organizar un encuentro profesional o un evento en su generalidad. La crisis, la situación política, la xenofobia y el propio descontento social pueden provocar desafortunados sucesos en los actos que pudiéramos organizar y por ello, debemos hacer una reflexión y contemplar nuevas amenazas.

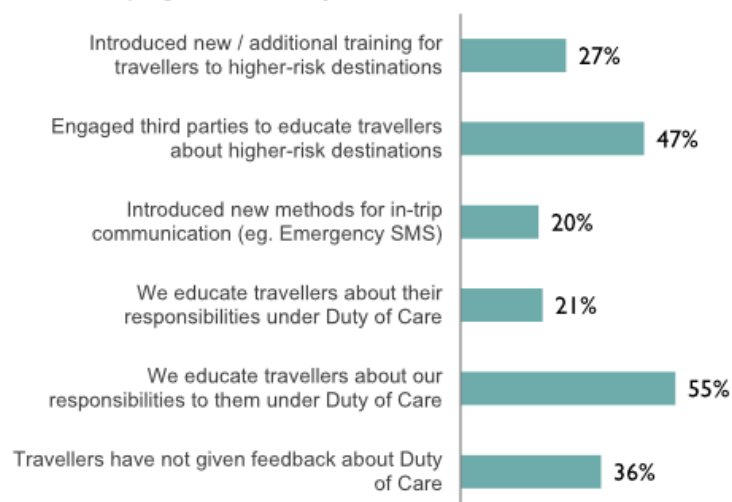
La definición de peligro o amenaza según la Dirección General de Protección Civil y Emergencias (2015) es aquella situación en la que a causa de la existencia de un condicionante previo puede desencadenarse una acción de la que deriven daños personales o materiales. Por ello Aragón, Sánchez y Pérez (2015) afirman que en un destino en el cual



se percibe un cierto nivel de inseguridad puede hacer que sea poco atractivo el desplazamiento de visitantes a ese lugar. Llegando a frenar la consolidación del desarrollo turístico del destino. Del mismo modo un riesgo es la probabilidad de que se produzcan daños en una zona o lugar determinados (Dirección General de Protección Civil y Emergencias, 2015).

Según el último Barómetro anual (2015), el aumento de los presupuestos de las compañías europeas destinados a viajes de negocio supuso casi el doble de lo que inicialmente apuntaban las previsiones. Concretamente aumentó un 1,42%, cuando la previsión apuntaba a un 0,7%. Estos aspectos han aumentado debido a las prioridades en seguridad que estiman oportunas realizar las empresas acorde a las amenazas actuales siendo ya que en orden de importancia las empresas valoran en primer lugar la seguridad de los empleados, el control de costes y la satisfacción del viajero. Las conclusiones del Barómetro reflejaba los resultados de unas encuestas realizadas a 580 responsables de la gestión de viajes corporativos de países como Francia, Alemania, Reino Unido, España, Italia, Bélgica, Países Bajos, Dinamarca, Suecia y Noruega.

La seguridad ha adquirido una importancia creciente en los últimos cinco años para llegar al puesto número 1 en los resultados de barómetro de 2015. El 96% de las compañías encuestadas implementaron procedimientos de seguimiento del viajero, a pesar de que solamente un 24% programó formación específica sobre seguridad. (Acte Global, 2015)

**Chart 8: Helping travellers stay safe**

*Imagen 18. Políticas para ayudar a los viajes de negocio a sentirse seguros.*  
*Fuente (Acte Global, 2015)*

Como se puede apreciar el modo en el que los directores de viajes corporativos ayudaron a que los viajeros de negocios se sintieran seguros en más del 55% fue educándolos sobre su deber de diligencia en seguridad (véase imagen 18). En un 47% contrataron a terceros para educar a los viajeros sobre el destino de mayor riesgo. Otros introdujeron nueva práctica adicional para viajeros que van a destinos de mayor riesgo (27%). En el 21% afirmaban que educan al viajero sobre sus responsabilidad de ser diligentes y con un 20% indican que introdujeron nuevos métodos de comunicación durante el viaje por ejemplo un SMS de emergencia. En el 36%, un porcentaje alto los viajeros no han mostrado su parecer sobre su deber de diligencia.

La importancia de la seguridad y la comunicación ha tomado mayor relevancia en la industria de las reuniones y eventos y en la Sociedad en general y se comienzan a aplicar métodos y acciones dirigidas a tomar conciencia de la seguridad durante los viajes.

## 2.4.2. Riesgos y amenazas en los Eventos

### 2.4.2.1. Terrorismo e inseguridad

¿Estamos preparados para que alguien entre a un Centro de Convenciones en este país y comience a disparar? ...porque va a pasar. Con esta pregunta comenzó Michael Domínguez, delegado MPI del Sur de California, durante una mesa redonda con líderes de la industria de los eventos en la que las principales preocupaciones se centraron en la crisis del virus Zika, la seguridad y la autoprotección en los eventos durante la Cumbre Mundial de Viajes y Turismo en Dallas (The World Travel & Tourism Council's WTTC)<sup>7</sup>. Pero si la amenaza es una amenaza contra el terrorismo y la gente tiene miedo de viajar, que no tiene nada que ver con la economía, que no tiene nada que ver con el número de puestos de trabajo que creamos. Eso tiene que ver con nuestro miedo y nuestra necesidad de seguridad como un ser humano (MPI, 2016).

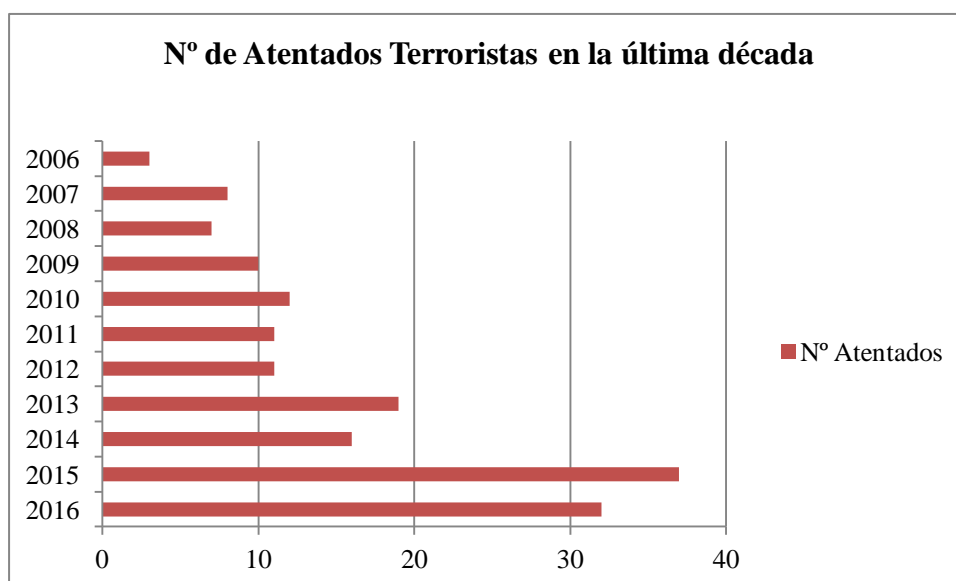


Gráfico 43. Número de atentados terroristas en la última década (31/08/2016).

Fuente: elaboración propia a partir de la recopilación de datos de atentados terroristas (2006-2016)

<sup>7</sup>The World Travel & Tourism Council's (WTTC). El Consejo Mundial de Viajes y Turismo (WTTC) es la autoridad mundial sobre la contribución económica y social de Viajes y Turismo y promueve al igual que muchos organismos el crecimiento sostenible para el sector, trabajando con los gobiernos y las instituciones internacionales creando empleo e impulsando las exportaciones a la par que generando prosperidad.

Durante los últimos diez años se han sufrido 167 atentados terroristas en 44 países diferentes, sin contabilizar Siria por estar sumido prácticamente en una guerra. El peor año fue el 2015 con 37 atentados representando un 22,29% del total de atentados en los últimos diez años. Actualmente en el 2016 se han registrado 33 ataques terroristas a fecha de 31 de agosto de 2016, lo que supone un 19,28% del total de atentados, si continúan estas masacres al ritmo que se están produciendo pronto se habrá superado la cifra del año pasado (véase gráfico 43). Si sumamos los atentados del 2015 y 2016 suponen un 41,57 %, casi la mitad de los atentados que se han producido durante diez años, sin duda, el terrorismo es una de las preocupaciones principales en cuanto a seguridad internacional que ha llevado una tendencia ascendente en los últimos años aumentando drásticamente a partir del 2013 duplicándose prácticamente en su número, ya que hasta entonces no superaban los 10 ataques durante el período 2006-2009.



Gráfico 44. Peores atentados contra turistas a 31 de agosto de 2016. Fuente: elaboración propia a partir de la recopilación de datos de atentados terroristas (2006-2016)

De todos los atentados terroristas sucedidos desde el año 1996 destacan 63 por el hecho de haber tenido como objetivo a turistas o haberse visto afectado por el lugar donde se produjeron. A fecha 31 de agosto de 2016 en lo que llevamos de año es la peor cifra que se ha conocido ya que se han producido 18 ataques representando el 28,57% del total, el pasado año 2015, fue también el peor año con 16 ataques hasta que ha sido superado por el actual. Durante los años 2015 y 2016 se han producido el 53,97% de atentados en 20 años

convirtiéndose en la gran amenaza y temor por turistas y visitantes. Durante los años 2015 y 2016 se han producido 5 atentados terroristas durante la celebración de distintos eventos, suponiendo el 9,52% del total de atentados en 20 años de los dirigidos a turistas, anteriormente se habían producido dichas amenazas pero nunca antes se habían producido y de nuevo, el año 2016 ha superado en número al 2015. Por ello, cualquier evento puede ser objetivo de estos ataques y se deben contemplar como riesgos reales.

Se recuerda que han sido atacados un partido de fútbol (Francia), un concierto (Francia), dos banquetes (Turquía y EEUU) y una festividad al aire libre (Niza). En lo que llevamos de año 2016 se puede deducir que los ataques terroristas parecen haber puesto en su punto de mira además del turismo vacacional el turismo de eventos.

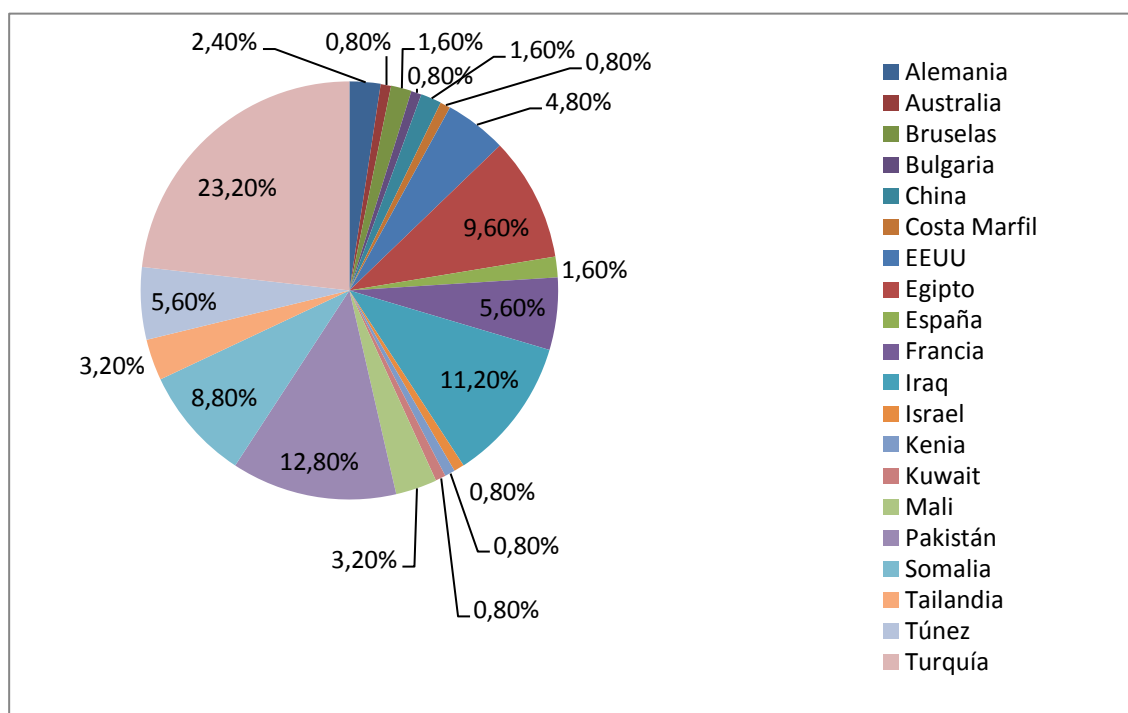


Gráfico 45. Países que han sufrido los peores atentados contra turistas a 22 de agosto de 2016.  
Fuente: elaboración propia a partir de la recopilación de datos de atentados terroristas (1996-2016)

Los países que han recibido ataques terroristas contra turistas durante los últimos 20 años han sido 20, de los cuales el 25% son europeos (véase gráfico 45). Los países que más atentados han sufrido han sido Turquía, Paquistán, Iraq, Egipto y Somalia por este orden, superando los 10 atentados produciéndose la mayoría durante los años 2015 y 2016.

Francia y Túnez coinciden en número ambas por debajo de 10 en número de ataques pero liderando al resto de países que les suceden.

### Mediterráneo, área conflictiva

**PORCENTAJE DE CIUDADANOS QUE HAN SUFRIDO ALGÚN DELITO CONTRA SU PERSONA O SUS BIENES (2010 - 2014)**

#### POR CIUDADES

Varias grandes ciudades, encabezadas por Palma, Alicante y Sevilla resultan ser las más inseguras. Ahora bien, si nos centramos en los delitos cometidos con violencia, destacarían Valencia, Oviedo y Bilbao.

#### POR COMUNIDAD AUTÓNOMA

Las comunidades autónomas del levante español, además de Madrid y Navarra, concentran la mayor proporción de delitos. Sea precavido si va a trasladarse allí de vacaciones este verano.

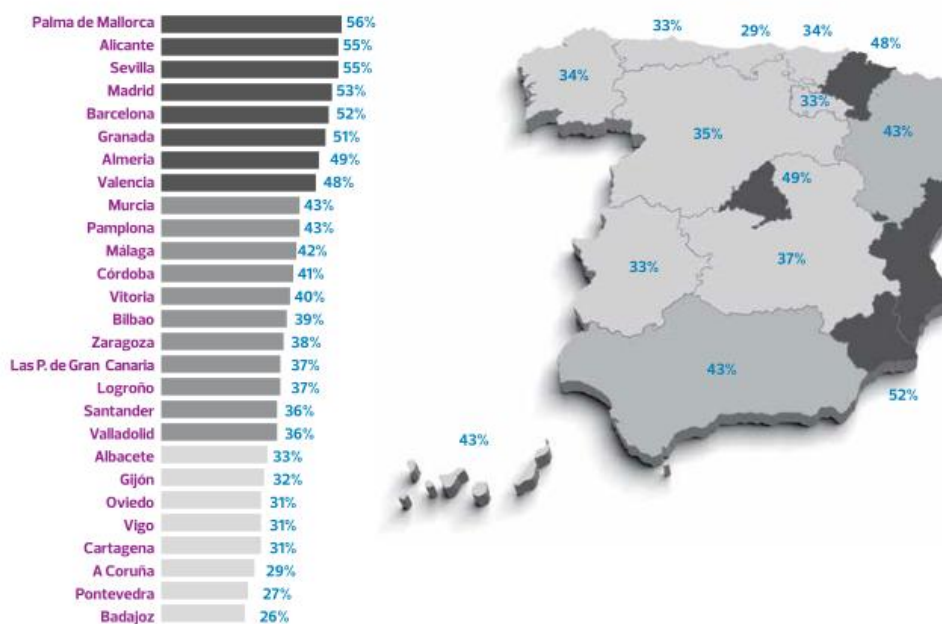


Imagen 17. Ciudades españolas más inseguras según la Organización de Consumidores y Usuarios.  
Fuente: (OCU, 2015)

El destino de las ciudades que acogen eventos deben ser lugares seguros en los que además de realizar negocios y asistir a congresos o convenciones también se disfruta del ocio y las compras en las ciudades cercanas, por ello, según una encuesta realizada por la OCU (2015) sobre Seguridad ciudadana las ciudades más inseguras de España son Palma de Mallorca, Alicante, Sevilla, Madrid, Barcelona, Granada, Almería y Valencia (véase imagen 17). Cabe destacar que todas ellas son especialmente destino turístico vacacional además de turismo de Congresos y Eventos, con lo que se deduce el riesgo dependiendo de dónde se vaya a celebrar el evento para la planificación de seguridad y la gestión de posibles riesgos a los que pudiera estar expuesto dicho encuentro.



Gráfico 41. Ciudades y comunidades autónomas españolas más seguras e inseguras según el Instituto Sondea para Securitas Direct. Disponible en <http://noticias.lainformacion.com/>. Fuente (Caldentey, 2016)

Por otro lado, la comunidad española considerada más segura es el País Vasco con la ciudad de Bilbao, en contraposición estaría la comunidad de Madrid como la más insegura siendo la ciudad madrileña la que lidera el ranking según la encuesta realizada por el Instituto Sondea para Securitas Direct. Cabe señalar que las ciudades como más inseguras según la percepción de los ciudadanos encuestados coincide con las más turísticas y todas ellas disponen de una oficina de Convention Bureau para atraer al mercado de reuniones y eventos (véase gráfico 41).

Por su lado el Ministerio del Interior (2016) afirma que “La criminalidad en España baja casi un 3% durante 2015” y por otro lado Madrid ha reducido su tasa de criminalidad en casi cuatro puntos en la última legislatura según el balance de tasa de criminalidad en la Comunidad de Madrid siendo la más baja de la última década (Ministerio del Interior, 2016).

El hecho de que un evento se celebre en una población o municipio pequeño no exime de relajación en cuanto a los posibles riesgos de amenaza terrorista o riesgos de incidentes ya que:

[...]Mezquitas y otras instituciones sociales, culturales y deportivas, así como locales comerciales y domicilios particulares han constituido ámbitos en los que avanzar en la radicalización de individuos que han encontrado en estos lugares ambientes propicios para gravitar hacia el terrorismo. Ha sido en localizaciones de ese tipo en las que, una vez seleccionados los potenciales adeptos, se ha perseguido su adhesión mediante el adoctrinamiento cuidadosamente guiado por parte de predicadores radicales y líderes espirituales erigidos en importantes modelos para los individuos en proceso de radicalización [...]. (Alonso, 2007)

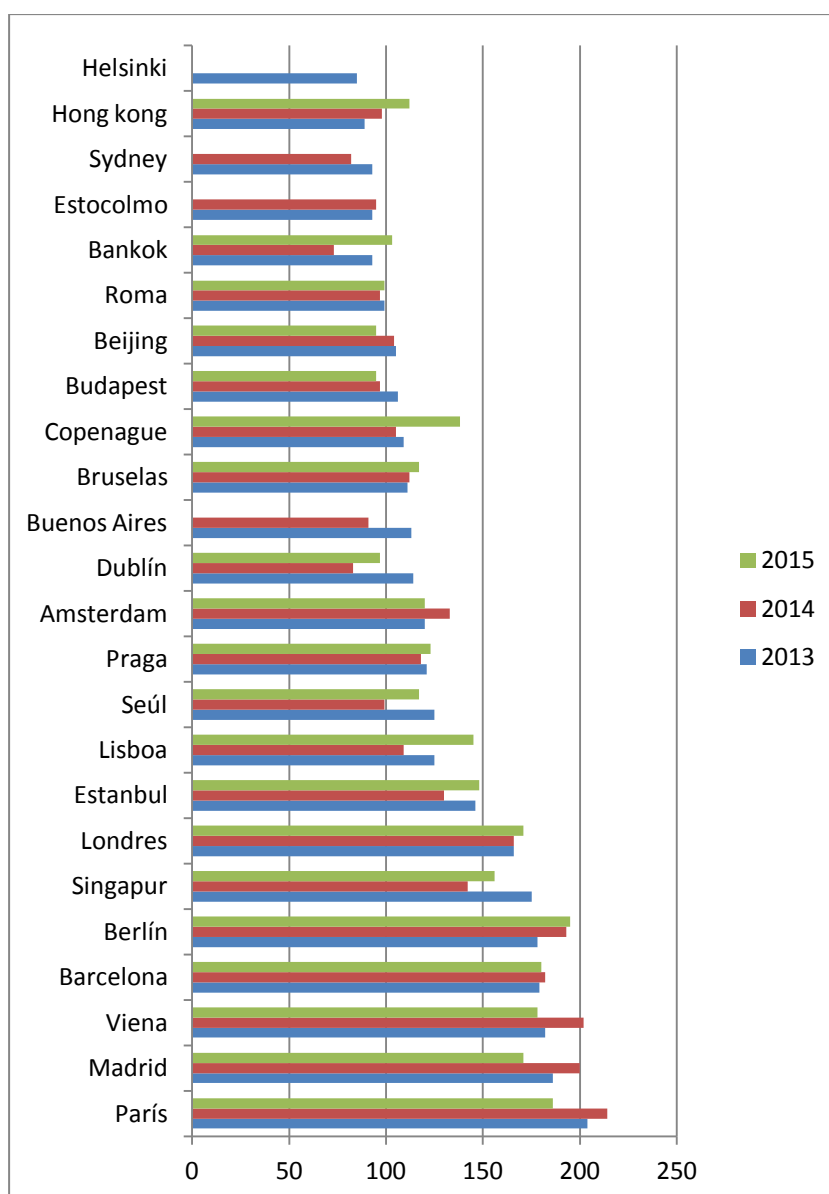


Gráfico 25. Ranking 25 ciudades ICCA 2013-2014-2015 (International Congress and Convention Association). Fuente: elaboración propia a partir de estadísticas 2013, 2014 y 2015 de ICCA



Tras los recientes ataques en París e Indonesia la Seguridad se ha convertido en una prioridad para aquellos que reservan viajes en grupo. Una sólida estrategia de gestión de riesgo en los viajes y el acceso a servicios de seguridad adecuados son componentes cruciales para cualquier programa de viaje de negocios (Travel, 2016). En la planificación del viaje se analizarán los riesgos y se les proporcionará información sobre salud, seguridad, etiqueta, cultura, vacunaciones y condiciones sanitarias desde un enfoque proactivo para evitar incidentes aunque la Seguridad aumentará los costes tras los incidentes sucedidos en distintos países. Especialistas en viajes de empresa aseguran en (Portela & Centa, 2015) que siguen una estricta política de seguridad con un riguroso protocolo de geolocalización de los viajes con aprobaciones corporativas previas al mismo y comunicación en tiempo real con el departamento de seguridad. Existen unos países de alto riesgo y en los que se establece un dispositivo especial como es el caso de Iraq, en el que el procedimiento de las personas que viajan a dicho país consiste en la asignación de un escolta a la salida del aeropuerto y las 24 horas del día durante toda su estancia. Las tres prioridades de su política de viajes son: mejorar la satisfacción y experiencia del viajero, optimizar la política de viajes y satisfacer las necesidades de protección y seguridad.

El análisis de ciudades más peligrosas, según el Ministerio del Interior a través del Balance que publica trimestralmente sobre la criminalidad en España ha descendido durante los tres últimos años (Ministerio del Interior, 2016). El objetivo de esta estadística es la explotación y análisis de los datos de criminalidad que se generen, orientados a proporcionar información útil y amplia a fin de conocer la realidad criminológica en todo el territorio nacional (Ministerio del Interior, 2011). A través de la recopilación de los registros administrativos desde marzo del 2012 de los datos de los cuerpos de Guardia Civil, Cuerpo Nacional de Policía, Policía Foral de Navarra y Ertzaintza aunque esta última no ofrecen la totalidad de los mismos.

Por otro lado, encontramos que la Organización de Consumidores y usuarios (OCU) en el que se han encuestado a 4.995 personas de entre 18 y 74 años (Organización de Consumidores y Usuarios, 2015) en el que afirma que uno de cada tres encuestados se siente hoy menos seguro que hace 5 años y que solo se denuncian el 47% de los delitos.

### 2.4.2.2. Formación y cualificación

Disponer de personal formado en autoprotección y seguridad en todos los departamentos es importante para ofrecer una respuesta eficaz en caso de emergencia. En caso contrario la falta de aptitud se convierte en otro riesgo potencial que si es identificado a tiempo puede paliarse con formación cualificada y específica.

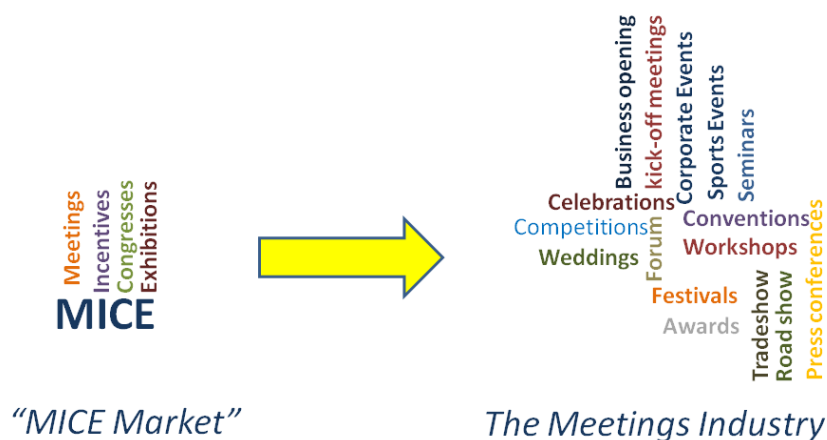


Imagen 1. Ampliación y modificación del contexto MICE .Fuente: elaboración a través de la información recopilado por IAPCO (1992)

El hecho de que sucedan problemas e incluso desgracias por ausencia de planificación en autoprotección y seguridad en los eventos hace pensar que esté relacionado con la falta de formación de organizadores y equipo operativo de Seguridad contratado.

El sector de los eventos se ha especializado mucho en estos últimos años debido a las diferentes tipologías que existen y que se van produciendo como respuesta a cambios sociales. El concepto MICE market ya no identifica exclusivamente a reuniones incentivos, congresos y exhibiciones sino que también abarca a otras tipologías de reuniones y eventos pasando a llamar la industria de las reuniones (Meetings Industry) según recomienda IAPCO (1992) (véase imagen 1).

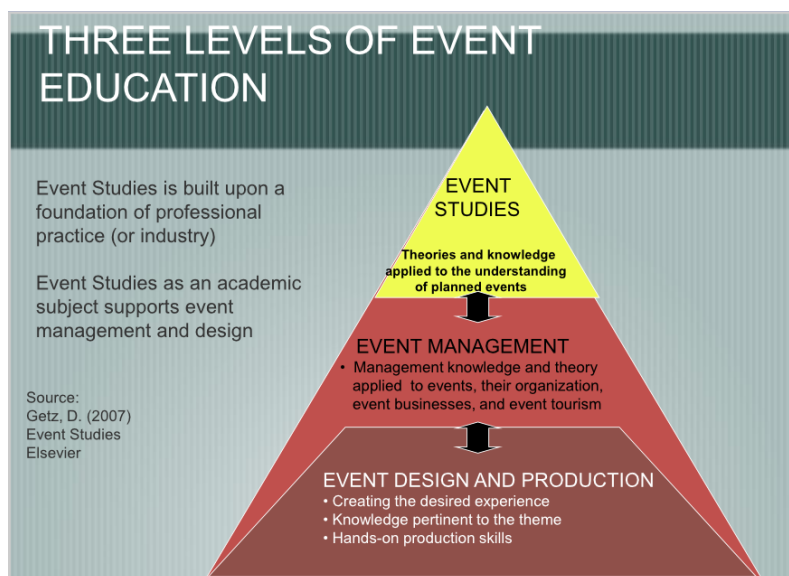


Imagen 14. Three levels of Event Education. (Getz, 2007)

A nivel internacional las universidades que ofrecen titulaciones específicas en la organización de eventos se amparan, la gran mayoría, bajo el paraguas del Turismo. En España muchas pertenecen a las facultades de comunicación creándose la especialidad a partir de este conocimiento. Los estudios de eventos se construyen sobre un fundamento de la práctica profesional y como una materia académica que apoya la gestión y su diseño.

Según Getz (2007) existen tres niveles en la formación de eventos:

El primer nivel se corresponde con las teorías y conocimientos aplicados a la planificación y comprensión de los eventos, dónde se fundamenta la práctica profesional.

En un segundo nivel como estudios académicos se adentra en la gestión y diseño de los eventos ofreciendo una especialización en la aplicación teórica y práctica de los negocios dentro de la organización de eventos y turismo de reuniones.

El tercer nivel de especialización está orientado al diseño y producción de eventos dirigidos a la creación de momentos experienciales que ofrecen la técnica y la habilidad para llevarlo a cabo de un modo exitoso (véase imagen 14).

A su vez, se comienza a perfilar la composición o especializaciones en formación de eventos que incluyen materias sobre el turismo, el alojamiento, el deporte, el arte y cultura,

el ocio, la gestión, la economía, la antropología y sociología junto con el medio ambiente y la sociopsicología (Getz, 2007).

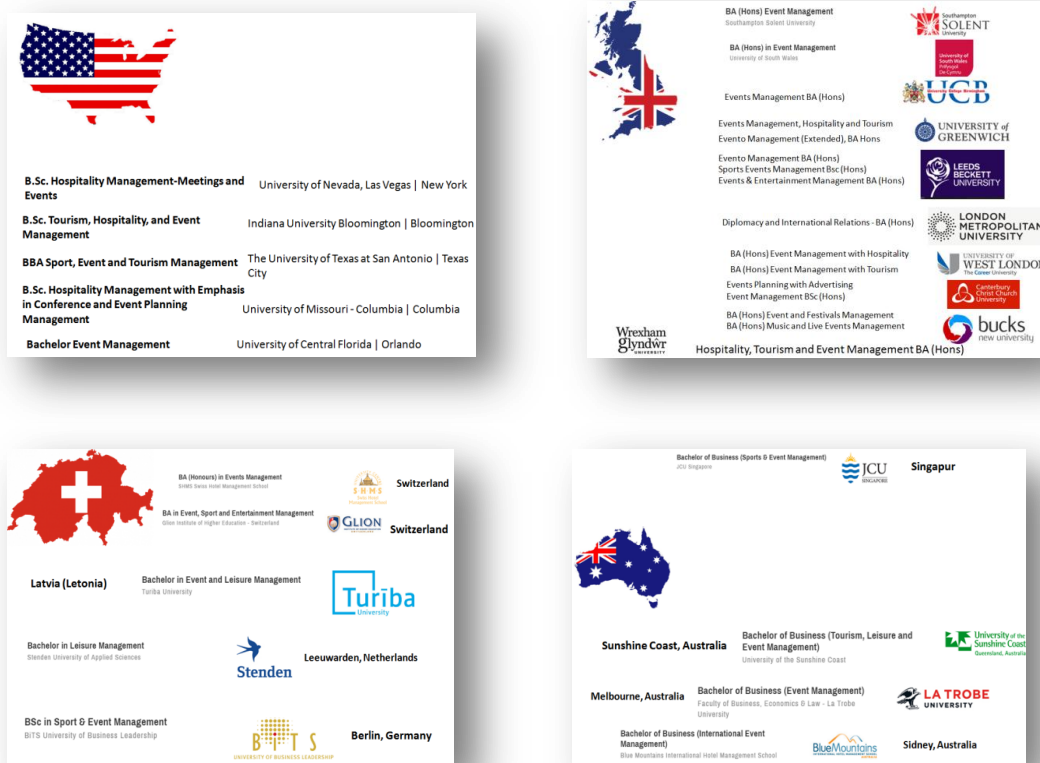


Imagen 22. Oferta académica de titulaciones internacionales en organización de eventos Fuente: elaboración propia a partir de la búsqueda de estudios internacionales

Según la imagen 22 anterior, se pueden apreciar las diferentes especialidades que hay como carreras de organización de eventos a nivel internacional. Según el ranking de países de ICCA (2015) España está en el cuarto lugar y por delante se sitúa Reino Unido. Entre la mayoría de sus especialidades aparece la gestión de eventos y detallamos una referente a la gestión de eventos deportivos. A nivel europeo también aparece la especialización en deportes y ocio. Al igual que en Singapur y EEUU.

Las titulaciones de gestión de eventos incluyen asignaturas sobre Safety & Security (Seguridad y Autoprotección).

### ***2.4.2.3. Tecnología***

La tecnología se correspondería con otro riesgo o amenaza para eventos ya que ha puesto en manos de cualquier persona que disponga de un dispositivo móvil con conexión a internet la posibilidad de realizar encuentros públicos a través de las redes. Estos eventos convocados a través de la Social Media pueden haber sido ideados con fines sociales, con ánimo de reclamar, reivindicar o conmemorar algunos momentos o lugares cotidianos siendo inconscientes del poder mediático que ostentan.

Existe la posibilidad de morir de éxito al contribuir a un posible desorden público con consecuencias graves. Según detallaba Rheingold (2003) las personas utilizarían en un futuro cercano las nuevas tecnologías para auto-organizarse, de hecho, es recomendable que a la hora de organizar un evento se consulten las redes por si pudiera estar fraguándose alguna convocatoria que perjudicara al encuentro organizado o a sus asistentes. A fin de conocer el entorno dónde se sucederán la cronología de actos y su previsión de posibles incidentes.

En los medios de comunicación se dispone de sucesos recientes y variados sobre encuentros convocados a través de estos canales. La ausencia de aviso a las autoridades locales provoca que se produzcan atascos, colapsos y aglomeraciones desordenadas con la consiguiente problemática sobre seguridad pública que esto conlleva. Esto es precisamente lo que ha sucedido en este verano en la playa de Aro en Gerona cuando se simulaba una aglomeración de fans por unos jóvenes alemanes en el paseo principal del destino turístico. Los transeúntes, clientes y empresarios del centro turístico se dejaron llevar por el pánico pensando que se trataba de un tiroteo o ataque terrorista. Estamos acostumbrados a ver estos sucesos en las noticias, con lo que el balance fue varios heridos y pérdidas económicas para los comerciantes de la zona (Navarro & Julbe, 2016). Los Flashmob tienen como objetivo la práctica artística vinculada a las artes escénicas con el fuerte componente de ser el vehículo para transmitir nuevos significados, valores culturales, identidad e incluso funcionar como herramienta de reivindicación sociopolítica. Este recursos de marketing lo utilizan las grandes marcas dentro de sus campañas publicitarias pero como hemos detallado pueden provocar incidentes e incluso constituir un delito por desorden público al realizar esta actividad novedosa y divertida en un primer momento.

Los organizadores no supieron prever posibles incidentes ni gestionar riesgos y amenazas, en este caso previsibles, convirtiéndose en responsables penales por un delito.

Dentro del aspecto tecnológico se aprecia comentar aunque de un modo breve, la cuestión de la ciberseguridad dentro de un evento. Convivimos en un mundo hiperconectado a internet en el que cada vez hay más usuarios que utilizan distintos dispositivos móviles en los que se vuelcan datos de especial protección. Las empresas utilizan sus redes sociales y página web para comunicarse e interactuar con sus usuarios y clientes potenciales con lo que necesitan mayor infraestructura para gestionar su reputación y comunicación empresarial. Un mundo conectado ofrece riesgos en el ciberespacio y la interconexión de los datos expuestos. La falta de educación y preparación sobre la autoprotección en el uso de los distintos dispositivos conectados a la red hace que seamos víctimas de ataques informáticos y la consecuente fuga de información. La Libertad y la Igualdad son derechos fundamentales que se encuentran en especial riesgo por la utilización del ciberespacio a nivel individual o como organizadores de eventos. La libertad no es absoluta, según señala Savater (2013) “entre los valores que las instituciones deben de proteger y equilibrar, destacan la libertad y la seguridad”.

Ante la ausencia de jurisdicción universal hace que exista un esfuerzo legislativo de adaptación a esta nueva realidad según afirma la Estrategia Española de Seguridad aprobada en el 2011:

“España, a diferencia de otros países de nuestro entorno, no ha definido todavía una legislación específica y completa en materia de ciberseguridad. Si existe legislación distribuida en distintos ámbitos ministeriales, pero no ha sido desarrollada a partir de una política común que refleje el ámbito nacional y estratégica de la ciberseguridad y así las responsabilidades en el ciberespacio están muy fragmentadas en diferentes organismos, dependientes de distintos ministerios que abordan el problema de forma parcial”. (Gobierno de España, 2011)

La tecnología ofrece a las empresas herramientas para conectar y acercarse a las necesidades de sus clientes pero ha de disponer de recursos específicos y especializados para que pueda gestionar de una manera eficaz la divulgación de los mensajes que desean transmitir. Del mismo modo en el que gestiona una empresa su política de ciberseguridad es necesario que lo realice la organización de un evento.

Existen unos riesgos y amenazas cibernéticas que pueden causar graves daños de reputación y económicas. Es habitual que encontremos noticias sobre ataques informáticos en televisión pero es mucho más frecuente los que se producen diariamente y no llegan a ser noticia quizás por el anonimato de las víctimas ya sean empresas, instituciones o individuos de a pie.

Continuando con la tecnología y sus posibles riesgos y amenazas cabe dedicar unas líneas a la utilización de los drones, o mejor dicho, vehículos aéreos no tripulados durante un evento. Actualmente es algo singular pero que debido a la novedad no está exento de controversia ya que se han producido incidentes en actos y eventos durante su celebración. Esta tecnología es relativamente durante el 2016 se creó la primera Asociación de Empresas de Drones de España (Droniberia), la cual está formada por fabricantes, pilotos y operadores de drones a nivel nacional y durante el 2015 la Asociación Española de Drones y Afines.

### **Los drones como herramientas de trabajo**

**Para poder usar drones como herramientas de trabajo hay que tener en cuenta que el operador es el responsable de la aeronave, de la operación y del cumplimiento de la normativa**

#### **¿Qué debo hacer antes de trabajar con un DRON?**

- ✓ Estar registrado en AESA.
- ✓ Contar con un seguro de responsabilidad civil específico para aeronaves.
- ✓ Ser piloto de drones (conocimientos teóricos y prácticos de la aeronave a pilotar).
- ✓ Tener el certificado médico en vigor.

#### **¿Dónde NO puedo trabajar con un DRON?**

- ⊘ No puedo operar en zonas urbanas.
- ⊘ No puedo volarlo sobre aglomeraciones de personas: parques, playas, conciertos, bodas, manifestaciones, procesiones, etc.
- ⊘ No puedo volarlo de noche.
- ⊘ No puedo operar en espacio aéreo controlado.
- ⊘ No puedo volarlo cerca de aeropuertos, aeródromos, etc.
- ⊘ No puedo poner en peligro a terceros.

**EL DRON ES UNA AERONAVE, HAY QUE VOLARLA DE FORMA SEGURA**

El uso imprudente de un dron puede tener consecuencias.

Las sanciones por no cumplir la normativa pueden alcanzar los 4,5 M€ en función de la gravedad de los hechos.

Evite poner en peligro a otras aeronaves y a las personas y bienes en tierra.

Para más información: [www.seguridadaerea.gob.es](http://www.seguridadaerea.gob.es)



Imagen 2. Recomendaciones para trabajar con Drones. Fuente (AESA, 2016)

Hasta el 2014 la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) no había dotado de una legislación al respecto ya que ante la demanda y aumento de utilización de aeronaves no tripuladas facilita una nota informativa sobre lo que no estaba permitido pero no llegando a prohibir y de este modo contribuyendo a la creación de un vacío legal. Esta Agencia pone a disposición pública el protocolo básico de actuación en el ámbito de inspecciones con el objetivo de clarificar el significado de los documentos remitidos al operador y los plazos aplicables. De este modo cualquier organizador de eventos que desee contar con esta tecnología en su planificación puede consultar la documentación mínima de seguridad y todo lo referente al uso profesional de drones (véase imagen 2).

El Consejo de Ministros (2014) aprueba el régimen temporal para las operaciones con aeronaves pilotadas por control remoto, los llamados drones, de peso inferior a los 150 kilos al despegue, en el que se establecen las condiciones de explotación de estas aeronaves para la realización de trabajos técnicos y científicos. De este modo se comienza el establecimiento de un marco jurídico para su desarrollo en condiciones de seguridad.

Según el registro de (AESA, 2016) a fecha de julio de 2016 existen 1530 operadores de drones en el territorio español. En este registro puede consultarse información de ayuda:

- Nombre del operador, fecha de acuse, localidad y provincia.
- VLOS, certificado básico
- BVLOS, certificado avanzado
- ATO, información referente a la formación de los pilotos.



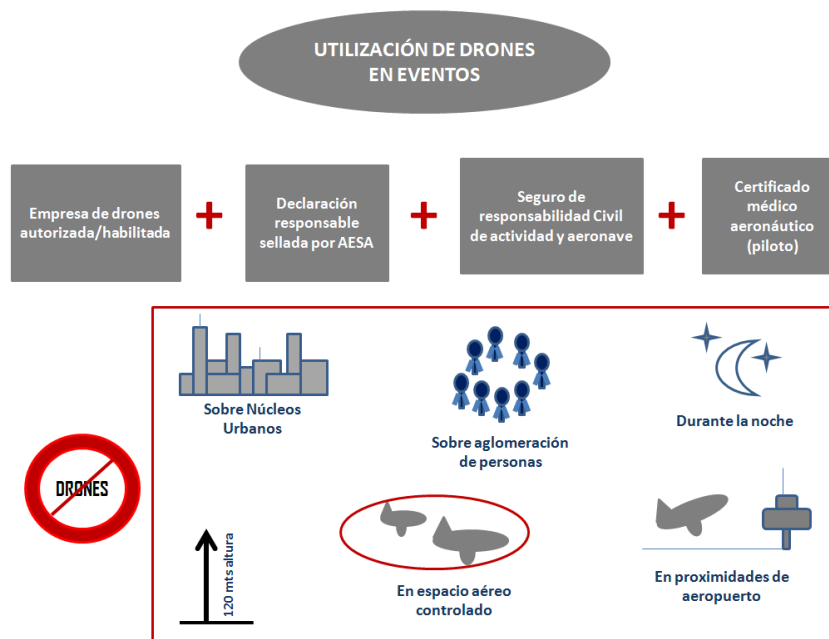


Gráfico 29. Utilización de drones en Eventos. Fuente: elaboración propia a partir de las recomendaciones (AESA, 2016)

Las recomendaciones publicadas por (AESA, 2016) para la contratación de servicios de operación con drones a fin de evitar riesgos sobre la seguridad de las personas y bienes en tierra firme son de gran importancia para los organizadores de eventos que deseen incluir durante sus encuentros esta singularidad:

- 1º Verificación de la autorización como operador de drones por AESA (única potestad)
- 2º Solicitud de copia de la comunicación y autorización sellada por AESA (detalla las aeronaves y trabajos que pueden realizar.
- 3º Comprobación del seguro de responsabilidad civil a terceros en vigor para cada actividad que se contrate y cada aeronave operante.

Según se indica en el gráfico 29 para el diseño y planificación del evento se deben conocer varias premisas fundamentales como la imposibilidad de sobrevolar núcleos urbanos, el espacio aéreo controlado, las cercanías de aeropuertos, sobre aglomeración de personas, durante la noche ni a más de 120 metros de altura (AESA, 2016).

Sobre esta actividad se encuentra pendiente de publicación una nueva ley pero que debido a las elecciones no verá la luz hasta la formación de un gobierno definitivo incluyendo tres modificaciones relevantes:

- Posibilidad de volar dentro del núcleo urbano
- Ampliación del peso de 2kg a 5kg para BVLOS
- Permiso de vuelo dentro del Espacio Aéreo controlado

#### ***2.4.2.4. Riesgo o amenaza biológica***

La aglomeración de personas es otro riesgo o amenaza a tener en cuenta en la planificación de los eventos.

Los eventos son encuentros nacionales e internacionales de personas que durante unos días conviven para luego volver a sus lugares de origen y por ello, se convierte en espacios de posibles contagios, y en consecuencia, de amenaza a la salud pública.

Con la libertad de movimiento de personas a nivel mundial junto con los intereses de viajar y conocer otras culturas, de negocio, etc., aumenta la posibilidad del riesgo.

Al comienzo de la 69ª Asamblea Mundial de la Salud la Dra. Margaret Chan, inauguró el evento pronunciando unas palabras de agradecimiento y de alerta ya que advirtió sobre los correspondientes brotes de Ébola, MERS<sup>8</sup> y fiebre amarilla urbana.

Se alertaba del resurgimiento dramático de la amenaza que constituyen las enfermedades infecciosas emergentes y reemergentes (OMS, 2016) y frente a las cuales, la comunidad mundial no está preparada para combatir.

Según la RAE, aglomeración se define como conjunto de personas o cosas reunidas en un lugar, muy juntas y generalmente desordenadas. Por ello, un frecuente modo de transmisión de enfermedades es a través de los mosquitos (vectores). Si añadimos las condiciones climatológicas de España, la abundancia de agua y el calor. Este riesgo aumenta junto con los numerosos movimientos turísticos pues se hace especialmente fácil una propagación. Según Centers for Disease Control and Prevention (2004, p. 1) los brotes

---

<sup>8</sup> MERS, Síndrome respiratorio de Oriente Medio. Enfermedad respiratoria vírica provocada por un nuevo coronavirus (MERS-CoV) que fue detectado por primera vez en Arabia Saudita en 2012. Enfermedad que provoca el virus del Zika.

que ocurren con mayor frecuencia de contagio del norovirus<sup>9</sup> se producen donde hay mucha gente reunida. Un lugar pequeño como asilos de ancianos, restaurantes, eventos especiales y barcos de crucero. Razones por las cuales se asocian los norovirus a esta tipología de transporte turístico cada vez con mayor demanda y el cual ha aumentado las expectativas para el 2016 (Clink Spain, 2016).

Por otro lado, los funcionarios de Salud cada vez hacen mayor seguimiento de las enfermedades que se presentan durante los cruceros y por ello, son detectados y reportados con mayor rapidez que los ocurridos en tierra firme por la existencia de un protocolo específico. Se calcula que el norovirus afecta entre 600.000 y un millón de personas al año en el Reino Unido. Los norovirus son altamente contagiosos y suelen presentar síntomas que provocan gastroenteritis y diarrea repentina, siendo los responsables de casi un tercio de las infecciones no bacterianas en niños y uno de cada dos casos de diarrea en adultos (Queen's Printer and Controller of HMSO, 2008).

Ante la posibilidad de identificar una posible amenaza biológica en un evento que se organiza, los síntomas que pueden confirmar este riesgo son en primer lugar la aparición de muchas personas enfermas al mismo tiempo. Individuos que estaban sanos antes de ser afectados y que éstos presenten alta mortalidad. Por otro lado, que se identifiquen enfermedades o patógenos<sup>10</sup> no usuales en una región en particular, aparición de animales enfermos o muertos sin razón aparente y que exista actividad o amenaza terrorista reciente. No olvidemos que actualmente esto ocurre en muchos países a nivel mundial.

La aparición de un brote puede provocar la cancelación de eventos junto con toda la pérdida económica y de reputación que ello pudiera conllevar, de hecho ya ha comenzado su impacto en la industria de los viajes y reuniones y según apuntan los resultados de una encuesta reciente a organizadores de eventos realizado por M&C (Helms Briscoe, 2016).

---

<sup>9</sup> Los norovirus forman parte de un grupo de virus que son la causa más común de la gastroenteritis (germen estomacal) en el Reino Unido. A veces, los norovirus se denominan “virus pequeños de estructura redonda” (SRSV, por sus siglas en inglés) o “virus tipo Norwalk”. Los norovirus también se denominan “enfermedad de vómitos invernales” porque suelen contraerse en los meses de invierno. Sin embargo, esto puede suceder en cualquier época del año. (Centers for Disease Control and Prevention, 2004, p. 1)

<sup>10</sup> Patógeno, que origina y desarrolla una enfermedad, aplicado a un microorganismo. Real Academia Española.

Loren (2016) indica que “con la noticia de que el virus Zika<sup>11</sup> continúa propagándose por el continente americano, incluyendo más de 1.400 casos en los Estados Unidos, la industria de reuniones y viajes ha estado en alerta máxima” y según la encuesta online realizada en febrero de 2016 a organizadores de eventos por M&C (Meetings and Conventions) refleja que en más de un tercio de los encuestados afirmaba haber trasladado o cancelado las reuniones que estaban programadas por estar situadas en zonas de alto impacto, tales como, Brasil, México, América Central o el Caribe. Por otro lado, el 27% de los encuestados que ya se encontraban celebrando sus reuniones en las zonas afectadas habían experimentado cancelaciones de los asistentes como consecuencia de la presencia del virus (Loren, 2016).



Imagen 3. Pasos para protegerse del virus Zika. Fuente: Centers for Disease Control and Prevention

The U.S. Travel Association ha puesto a disposición de todos aquellos que viajen a zonas afectadas una recopilación sobre noticias actuales relacionadas con la afectación del virus en el sector de los viajes en el que se detallan: recomendaciones de expertos, información de ayuda para organizadores, hoteleros y representantes de destinos turísticos para a fin de que difundan la información actualizada a todos aquellos que deseen viajar a zonas afectadas, informando en lugar de alarmar (Loren, 2016), véase imagen 3.

<sup>11</sup> Zika, enfermedad causada por el virus Zika que se transmite principalmente por mosquitos del género Aedes y que causa microcefalia en los fetos.

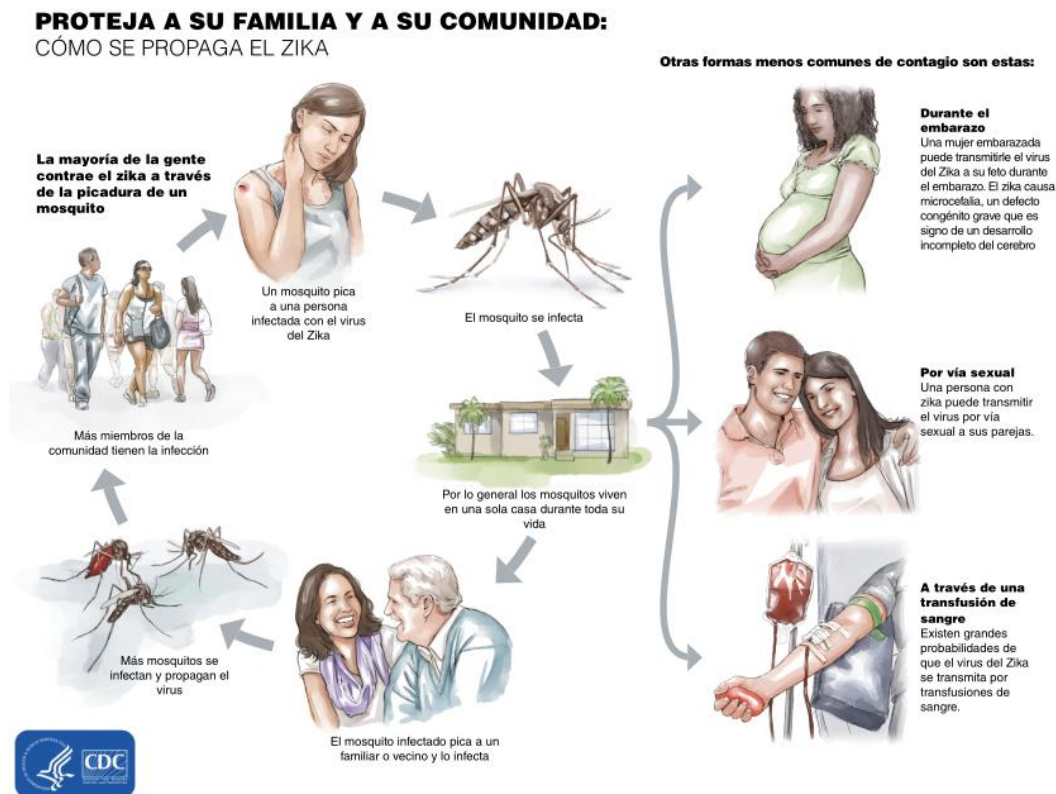


Imagen 7. Transmission Zika Virus. Fuente (CDC, 2016)

Por otro lado los Centros de Control y Prevención de Enfermedades de Estados Unidos han facilitado las recomendaciones necesarias para prevenir las picaduras de mosquito junto con el protocolo de actuación en caso de infección ya que es fácil su transmisión y se deben tener las precauciones necesarias (CDC Interim Zika Response Plan, 2016), véase imagen 7.

Durante un tiempo se ha estado valorando por investigadores de Brasil la cancelación o traslado de la celebración de los juegos olímpicos de Río de Janeiro por los cientos de casos encontrados por la trasmisión del virus del Zika y su posible difusión mundial. Diferentes deportistas habían manifestado su desconfianza por viajar al país pero que tras opiniones a favor y en contra el gobierno de Brasil ha decidido continuar con su celebración según el planteamiento inicial y tomando medidas para paliar la infección en los distintos focos.

Por este lado, destacar que la gestión de la información en momentos de crisis biológica, en este caso, debe ser planificada para evitar repercusiones no deseadas en el futuro. La celebración de unos Juegos olímpicos trae consigo la visita de millones de

turistas y con ello, la posibilidad de contagio. Muchas personas acuden a los eventos procedentes de distintas nacionalidades y que tras su asistencia vuelven a sus lugares de origen contribuyendo a una propagación a nivel mundial.

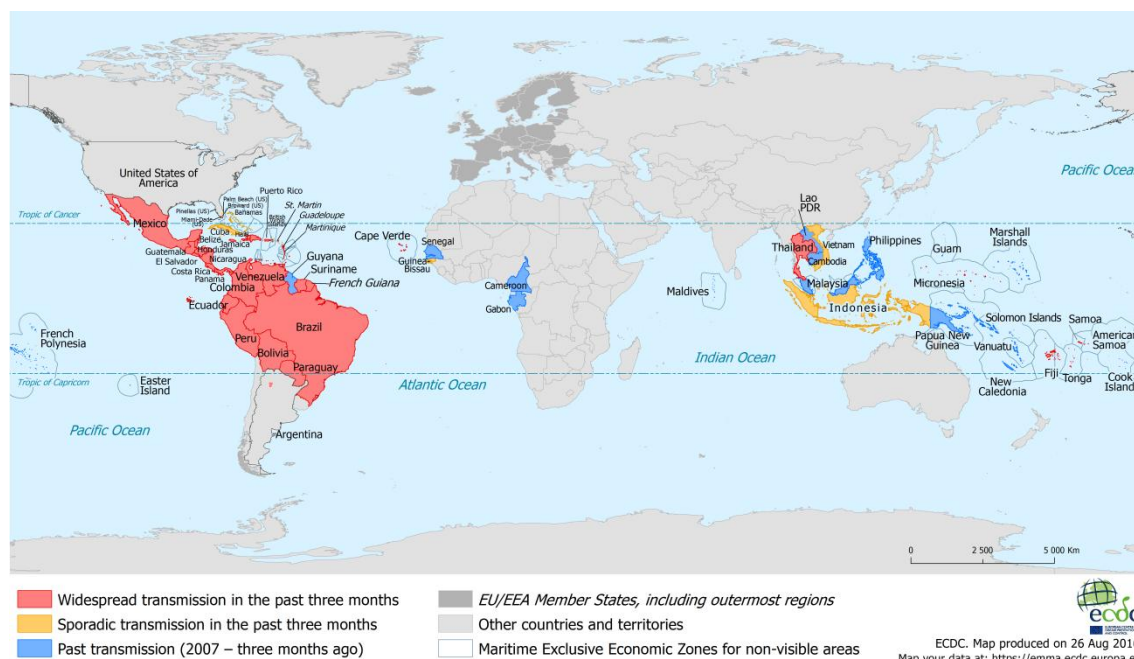


Imagen 9. Current Zika transmission. Fuente (ECDC, 2016)

La OMT ha publicado una nota de prensa informativa de los riesgos de la transmisión y de las precauciones para prevenir las picaduras. A su vez, ha difundido las recomendaciones pertinentes para evitar la transmisión por vía sexual en su caso. El European Center for Disease Prevention and Control publica un mapa mundial en el que aparecen en rojo los países en los que existe una transmisión generalizada del virus Zika en al menos los últimos tres meses. De este modo se informa sobre el riesgo a las personas que acaban de regresar o tienen planeado viajar a los países con focos de transmisión activa (véase imagen 9).

Los miembros de la Asociación de viajes de incentivo han informado sobre varias cancelaciones de eventos que se han producido por el virus Zika.

Es frecuente que los organizadores busquen entornos naturales y salvajes, vírgenes, diferentes para la celebrar sus originales eventos. Pues bien, el paso frecuente de animales de granja junto con otros aspectos como la falta de control sanitario también podrían propagar un riesgo de enfermedades contagiosas de origen animal (enfermedades

zoonóticas) ya que existen numerosas enfermedades parasitarias e infecciones en el ganado siendo estas transmisibles a la alimentación de las personas.

Antes de la celebración de los juegos olímpicos de Brasil los científicos estaban divididos en cuanto a la opinión de cancelar la celebración para salvaguardar el aumento de los infectados por el virus Zika y otros, aseguraban que la cancelación de los juegos no impediría la proliferación del virus a nivel internacional. Mientras esto sucedía, el Instituto Oswaldo Cruz informaba en marzo de 2016 de un estudio realizado en el que se identificaba a la variedad *Aedes aegypti*<sup>12</sup> como vectores frecuentes para la transmisión (IOC, 2016).

A pesar de los avances en la medicina en los últimos 50 años, las enfermedades epidémicas siguen estando presentes en el mundo como una amenaza actual. En este siglo se han identificado nuevos agentes infecciosos, y es necesaria una mayor inversión en investigación en agentes infecciosos emergentes, según (Paz Sánchez-Seco, Vázquez, & De Ory, 2016).

La existencia de una posible amenaza biológica tras los atentados del 11S hace que el Gobierno español haya creado una red de laboratorios a nivel nacional a través de la orden PRE/305/2009 del 10 de febrero (Red de laboratorios de Alerta biológica, RE-LAB) debido a que las competencias de Sanidad están transferidas a las comunidades autónomas.

En España, es previsible que el número de casos del Zika sea elevado debido a las estrechas relaciones que se mantienen con la mayoría de los países de América Central, del Sur y el Caribe. La existencia de un continuo flujo de viajeros favorece la propagación como sucedió con el chikungunya, virus de expansión epidémica similar a la del Zika hace unos años.

Por otro lado, otro resultado del movimiento libre de personas en los distintos territorios por acuerdos internacionales también ha hecho que reaparezcan enfermedades como la tuberculosis, ya radicada en el territorio español.

---

<sup>12</sup> Mosquito *Aedes aegypti*, el principal vector de los virus que causan el dengue. Los seres humanos se infectan por picaduras de hembras infectadas, que a su vez se infectan principalmente al succionar la sangre de personas infectadas (Organización Mundial de la Salud, 2016). Identificado tras un estudio realizado por el Instituto Oswaldo Cruz como vector principal del virus del Zika.

La Globalización ha hecho posible los movimientos continuos sin precedentes ya que se desplazan personas, animales, alimentos, mercancías a cualquier lugar mundo en un período corto de tiempo. La aparición de un brote de infección en cualquier parte del mundo es para el resto de países un estado de alerta ya que en menos de 24 horas se puede viajar a cualquier parte del mundo en período de incubación y no haber detectado ningún síntoma. Cualquier amenaza biológica intencionada o no, debe ser identificada, vigilada y comunicada adecuadamente a tiempo real.

#### ***2.4.2.5. Seguridad alimentaria y gastronomía en los Eventos***

La asociación de festividades a la gastronomía y a la ingesta de alimentos nos viene acompañando desde tiempos inmemoriales. No podemos concebir un evento sin restauración en alguna de sus modalidades ya que nos reunimos para tomar un café, comer, cenar con amigos y familiares. Como no podía ser de otro modo, en todo evento empresarial podemos encontrar paradas para tomar un café y unas pastas (coffee Break), almuerzos, cócteles, cenas de honor, de inauguración, de aniversarios, etc.

Instituciones públicas y privadas incluyen la gastronomía del lugar en todos los actos que celebran ya sean de acceso restringido o con motivo de la captación de los asistentes.

La gastronomía y por ende la alimentación por su gran importancia se asociada al éxito o fracaso de un evento, por lo que tendremos que hacer uso cuidadoso de esta protocolaria herramienta según recomienda Sánchez González (2013, p. 42) ya que la innovación gastronómica se ha convertido en un elemento más de comunicación para las empresas y agencias organizadoras. Los alimentos son degustados con exquisito orden de importancia para una gratificante sensación del paladar. El maridaje en la gastronomía es de vital importancia y los profesionales han unido este aspecto a la celebración de actos respetando su protocolo en la mesa, precedencias de los platos, servicio elegido para los banquetes, catas de vinos, quesos, aceites, cervezas, jamones por poner un pequeño ejemplo. Según la autora, la situación económica de crisis ha influenciado en los presupuestos de cualquier empresa dedicada a la organización de eventos. Las partidas dedicadas a catering y restauración al igual que muchas otras se han visto reducidas. No se debe sacrificar este aspecto por un lado por la imagen comunicativa que ofrece a todos los asistentes, los cuales, juzgarán el éxito o fracaso achacado a si se comió bien o mal, o si fue escaso o abundante. Y por el otro, en todos los aspectos de Seguridad alimentaria a tener en cuenta.



No son pocos los casos en los que los alimentos deben ser trasladados y servidos fuera de comedores con la consecuentemente exposición a agentes externos contaminantes. “Somos conocedores de que el ofrecer una oferta gastronómica acertada es la pieza clave del evento, pudiendo además ser hilo conductor de la temática adoptada durante todos los actos dando la sensación de continuidad” (Sánchez, 2013, p. 44).

Como el afán de protocolizar aspectos gastronómicos en los eventos se presenta como envoltura recomendada, sería aspecto necesario contemplar la amenaza de la intoxicación alimentaria y respetar la legislación complementándola con el sentido común para la previsión de cualquier incidente. Los Servicios de Epidemiología de la Dirección General de Salud Pública según (Burgo, 2015) encontraron en la Comunidad Valenciana 27 brotes de intoxicación, de los cuales solo 7 se produjeron en el ámbito familiar y los 20 casos restantes tuvieron su origen:

- 11 en bares y restaurantes
- 3 en celebraciones de grupos de amigos
- 2 en centros escolares
- 1 en un hotel
- 1 en una residencia de mayores
- 1 en una discoteca
- y 1 en una granja escuela

Las causas de las intoxicaciones se debieron:

- 5 por refrigeración insuficiente contaminándose durante el proceso antes de ser ingeridos
- 5 por ingestión de alimentos crudos del menú, lo cual favorece la transmisión de bacterias rápidamente
- 4 antelación de la preparación de los alimentos hasta ser ingeridos pudiendo contaminarse durante ese período
- 3 falta de conservación refrigerada de los alimentos
- 3 falta de medidas por los manipuladores de los alimentos ya que fueron los portadores del agente patógeno que traspasó a los alimentos
- 3 por la incorrecta manipulación de los mismos durante su preparación
- 2 por escaso recalentamiento de los productos utilizados

- 2 por contaminación cruzada de unos alimentos a otros (de cocidos o lavados con crudos o sin lavar).

Otro ejemplo de incidente alimentario con consecuencias graves fue según informa El País (2016) durante la celebración de un evento deportivo. En esta ocasión fue durante el torneo de baloncesto “Vilagarcía Basket Cup” en el que se intoxicaron más de 100 personas, en su mayoría menores. Se produjo el suceso en un hotel gallego y en el que a la finalización de la redacción de esta investigación aún no se conocían las causas.

Las infecciones alimentarias pueden ser frecuentes si no se vigilan los aspectos de Seguridad correspondientes y puede conllevar consecuencias muy graves físicas y económicas.

Según (Mateos & Rodríguez, 2015) la seguridad alimentaria es un reto global cada vez mayor, a medida que aumenta la población mundial en más de 75 millones de personas cada año, llegando a más de 9 mil millones de personas en 2050. Los autores indican que la escasez de agua y tierras de cultivo serán desafíos para la Seguridad alimentaria y para ello los nanomateriales<sup>13</sup> ofrecen nuevas oportunidades para la industria alimentaria en cuanto a aditivos nutricionales, colorantes, antibacterianos para el envasado pero a su vez también pueden resultar tóxicas para el consumo humano y el medio ambiente. Las nanopartículas suponen un riesgo por su composición química y por la posible introducción en células, tejidos y órganos debido a su nano tamaño pudiendo afectar al sistema inmunológico.

El estudio realizado (Friends of The Earth, 2014) nos informa que los nanomateriales se encuentran presentes en una amplia gama de alimentos que los estadounidenses consumen a diario. Además también son utilizados para empaquetar y conservar los productos hortofrutícolas frescos (nanopackaging). Esto supone un riesgo de contagio que podría poner en peligro la integridad de los alimentos saludables de primera necesidad. Se asegura en el estudio que cada vez más compañías hacen uso de estos materiales. Cada año

---

<sup>13</sup> Nanomaterial artificial. Cualquier material producido intencionadamente que tenga una o más dimensiones del orden de los 100 nm o menos o que esté compuesto de partes funcionales diferenciadas, internamente o en superficie, muchas de las cuales tengan una o más dimensiones del orden de 100 nm o menos, incluidas estructuras, aglomerados o agregados, que podrán tener un tamaño superior a los 100 nm, pero conservando propiedades que sean características de la nanoescala. (Gacía Vidal, 2014).

se registran más productos y bebidas que los contienen beneficiando la comercialización de más de 200 empresas de alimentación.

Empresas de alimentos con I+D en Nanotecnología y productos alimenticios con nanopartículas			
Company		Products	
• Altria (Mondelez)	• H.J. Heinz	• Almond beverages	• Milk
• Associated British Foods	• Hershey Foods	• Candy	• Mints
• Ajinomoto	• La Doria	• Cereal	• Oils
• BASF	• Maruha	• Chocolate	• Pasta
• Cadbury Schweppes	• McCain Foods	• Chocolate syrup	• Popcorn
• Campbell Soup	• Mars, Inc.	• Coffee Creamer	• Pudding
• Cargill	• Nestle	• Cookies	• Rice beverages
• DuPont Food Industry Solutions	• Northern Foods	• Crackers	• Salad Dressing
• General Mills	• Nichirei	• Cream Cheese	• Soy
• Glaxo-SmithKline	• Nippon Suisan Kaisha	• Doughnuts	• Soy beverages
• Goodman Fielder	• PepsiCo	• Gum	• Sports Drinks and other beverages
• Group Danone	• Sara Lee	• Mashed Potatoes	• Yogurt
• John Lust Group Plc	• Unilever	• Mayonnaise	
	• United Foods		

Fuente: Friends of the Earth-U.S., 2014.

Tabla 1. Empresas de alimentos con I+D en Nanotecnología y productos alimenticios con nanopartículas. Fuente: Informe de vigilancia tecnológica. Tendencias sobre seguridad alimentaria. (Friends of The Earth, 2014, p. 67)

Según se muestra en la tabla 1 anterior, en el informe sobre Seguridad Alimentaria se alerta de la gran importancia y toxicidad sobre los nanomateriales en alimentos habituales en el consumo y algunos de primera necesidad. Las empresas con el objetivo de hacer frente a sus costes invierten en I+D y la tecnología de las nanopartículas.

Durante el año 2013 fueron importantes compañías internacionales especializadas en alimentación las que han invertido en investigación y desarrollo concretamente en bebidas de almendra, soja, refrescos, aceites, mayonesas, aderezos para ensaladas, cereales, leche, puré de patatas, arroz, pasta, yogures, bollería, galletas, chocolate, sirope, caramelos, chicles, pudín, palomitas de maíz, menta, crema de café y crema de queso.

Según la investigación sobre la Evaluación de la Seguridad Alimentaria de Nanopartículas de Oro y Plata en Células Humanas en la que se estiman sus riesgos y beneficios potenciales a través del departamento de Nutrición, Bromatología III (Higiene y Tecnología de los Alimentos) de la Universidad Complutense de Madrid informa sobre el inventario de productos para el consumo realizado con el resultado de 1317 productos que contienen nanomateriales.

La industria alimentaria la nanotecnología tiene su aplicación en áreas como la calidad y seguridad alimentaria, el desarrollo de nuevos alimentos y el envasado.

Además, en los años futuros la nanotecnología tendrá una implementación comercial en cuatro áreas principalmente: envases inteligentes, nanodispositivos, ingredientes y aditivos. (FIAB, 2013)

Debido a la crisis económica se ha recurrido a una práctica poco saludable por personas con escasos recursos económicos que consiste en alimentarse de productos que han sido tirados a la basura (swill feeding) o el tráfico ilegal de mercancías y animales. Por otro lado, las familias que tienen mascotas ante la falta de ingresos económicos vuelven a alimentarlos con las sobras de las comidas con lo que puede generarse otra amenaza en cuanto a la transmisión de enfermedades.

En España se realizan muchas cacerías, el turismo cinegético es un sector importante que durante su celebración confluyen animales silvestres, domésticos, humanos y vectores (insectos) y como no podría ser de otro modo, alimentos, ya que es un buen momento para celebrar comiendo y bebiendo la captura de piezas. En las cacerías si no se realiza una inspección veterinaria correcta se podría estar cazando a animales infectados o enfermos posibilitando el acceso a la cadena alimenticia. De todos modos, destacar que una amenaza terrorista que se baraja es la alteración del agua, alimentos o a través de los animales para poder dañar a más población.

Cualquier evento que interactúe entre animales, humanos, cultivos y medioambiente podría ser susceptible de contaminación del E.coli<sup>14</sup> ya que estos agentes mencionados son propicios para el contagio.

El cambio climático tiene efectos múltiples determinantes sociales y ambientales afectando a la salud humana por la calidad del aire, el agua potable, suficiente alimentación para la población mundial y vivienda segura ya que está provocando que aumenten las inundaciones, los terremotos, sequías (Fundación Alternativas, 2016, p. 51) y esto conlleva a que personas y animales emigren hacia otros lugares por consecuencias climáticas enfrentándose a un vacío legal, político y social. Por un lado o por otro, se contribuye a la posibilidad de transmitir enfermedades principalmente porque muchos estarán enfermos con pocas posibilidades de sobrevivir. España recibe emigrantes climáticos desde África

---

<sup>14</sup> E.coli. La Escherichiacoli es una bacteria que se encuentra normalmente en el intestino del ser humano y de otros animales (Medline Plus, 2016).

hacia Europa, al ser un punto estratégico de conexión de ambos continentes (Fundación Alternativas, 2016, p. 51).

En España, los riesgos mayores para las poblaciones se localizan, sobre todo, en la contaminación del aire de las ciudades y las inundaciones en ríos y costas. Estos sistemas sanitarios deberán prepararse también para posibles nuevas enfermedades (dengue, virus del Nilo occidental, fiebre chikungunya, entre otras) derivadas del cambio del clima. (Fundación Alternativas, 2016, p. 51)

Las aves migratorias descansan en España de camino a África desde países muy lejanos y por ello pueden transmitir enfermedades de otros países.

Las áreas sanitarias que afectan a la seguridad nacional son la salud pública, sanidad animal, la seguridad alimentaria, la sanidad ambiental y la patología vegetal por ello, tienen vital importancia en la planificación de cualquier evento para evaluar los riesgos y amenazas.

#### ***2.4.2.6. Eventos cardioprotegidos***

Se define como muerte súbita cardíaca (MSC) por la Fundación española del Corazón como la aparición repentina e inesperada de una parada cardíaca en una persona que aparentemente se encuentra sana y en buen estado. Según la Sociedad Europea de Cardiología en prevención cardiovascular y rehabilitación cardíaca para eventos deportivos, la incidencia de la muerte súbita en la población general se estima en 1 por cada 1.000 personas por año en mayores de 35 años y entre 0,3 y 3,6 por cada 100.000 personas por año en menores de 35. Apunta igualmente que la realización de actividad física intensa favorece el riesgo de un episodio cardíaco agudo si además existiera alguna patología subyacente. Los espectadores pueden incrementar el riesgo de parada cardíaca por la excitación emocional (Cruz Roja Española, 2015, p. 35) siendo la incidencia general de parada cardíaca en eventos deportivos de 1/500.000 espectadores.

Por ejemplo, durante la temporada 2000-2001 en el Estadio Camp Nou con capacidad de 98.260 personas se registraron 7 episodios coronarios agudos. El tiempo de actuación para la supervivencia de estas personas dependerá de la utilización de un desfibrilador y la aplicación de maniobras de RCP (respiración cardiopulmonar) dentro del umbral situado

entre los 3 y 5 minutos. Por ello se recomienda la existencia de equipos de socorro con DESA (Desfibrilador externo semiautomático), distribuidos en lugares en los que se pueda asegurar la desfibrilación antes de 5 minutos y la RCP. Según la Dra. Georgia Sarquella Brugada, cardióloga Pediatra del Hospital Sant Joan de Deu, en sus declaraciones en el programa de radio de Onda cero el 6 de octubre de 2015, cada 4 días muere un joven español (menor de 25 años) por muerte súbita.

Jóvenes aparentemente sanos, deportistas sin ningún problema aparente, pero lo realmente llamativo es la poca difusión de estos datos. En atletas es la primera causa de muerte con una incidencia estimada de 1/50.000 a 1/80.000 al año aunque existen poblaciones con incidencia de 1/3000, indicando que los afro adolescentes que practican básquetbol según los científicos tienen mayor riesgo.

Según Rodríguez y Viñolas (1999), la muerte súbita de origen cardíaco es una de las principales causas en los países occidentales. En los países desarrollados de los que se disponen datos, un 50% de todas las muertes cardíacas son súbitas. Se considera muerte súbita según define (Bayés de Luna & Elosuab, 2012) la que ocurre de manera inesperada dentro de la primera hora desde el inicio de los síntomas o si se produce en ausencia de testigos cuando el fallecido ha sido visto en buenas condiciones menos de 24 h antes de hallarlo muerto.

Según Rubén Campo, director del Proyecto Salvavidas, durante su intervención en el I Congreso de Comunicación y Seguridad en Eventos de la Universidad complutense celebrado los días 17 y 18 de febrero de 2016, cada año mueren 30.000 personas por muerte súbita fuera de los hospitales. Para poder evitarlo, simplemente es necesario disponer de un desfibrilador semiautomático y unos conocimientos muy básicos sobre reanimación cardiopulmonar. De este modo se puede actuar durante los primeros 5-7 minutos, ya que en este tiempo, no podrían llegar los servicios sanitarios a nuestro evento.

Estos desfibriladores ya se encuentran disponibles en centros comerciales, empresas, comunidades de vecinos, polideportivos, colegios y por supuesto se podrían incluir en la celebración de eventos.

Se pueden cardioproteger los eventos a través de distintas modalidades:

- 1- Siendo patrocinadores ya que existe el sello de evento cardioprotegido por la Sociedad Española de Medicina y Seguridad en el Trabajo (Proyecto Salvavidas, 2015, p. 4).

- 2- Otra posibilidad es coorganizar junto con ellos los eventos con el fin de recaudar y cardioproteger el acto en cuestión.
- 3- O bien, alquilar los servicios de cardioprotección dependiendo del tipo de evento.

A fin de dar a conocer y apreciar el sencillo funcionamiento de los desfibriladores semiautomáticos a continuación se detallan las pautas básicas:

Los aparatos están provisto de un manejo para personal no sanitario, es decir, para que cualquier persona pueda utilizarlos, poseen dos botones y las indicaciones las explica el propio aparato: "...llama al 112, coloca las pegatinas en el pecho indicando de manera muy identificativa los lugares...". El desfibrilador realiza un análisis y si detecta que la persona sufre una deficiencia cardíaca, habilita el segundo botón para que se pueda realizar la descarga.

Cualquier ciudadano debe conocer las maniobras básicas de reanimación cardiopulmonar (RCP) y de este modo, se puede finalizar el proceso de reanimación.

Si se conocen las maniobras de RCP y se tiene a disposición un desfibrilador externo semiautomático (DESA) se puede continuar la Cadena de Supervivencia:

Las acciones que unen a la víctima de una parada cardíaca súbita a la supervivencia se denominan Cadena de Supervivencia, el primer eslabón de esta cadena indica la importancia de reconocer a las personas en riesgo de parada cardíaca y llamar pidiendo ayuda con la esperanza de que el tratamiento precoz pueda prevenir la parada. Los eslabones centrales representan la integración de la RCP y la desfibrilación como los componentes fundamentales de la resucitación temprana en un intento de restaurar la vida (European Resuscitation Council. (Consejo Español de Resucitación Cardiopulmonar, 2015, p. 13)

Según el Departamento de Medicina Cardiovascular aboga (2011) para cubrir la seguridad cardiovascular de los atletas y espectadores durante los eventos es necesaria la adaptación de los estadios deportivos en Europa con la disponibilidad y uso de desfibriladores externos semiautomáticos (DESA) para garantizar la plena aplicación de la cadena de supervivencia.

En España dependiendo de la comunidad autónoma de la que se trate es necesario la realización de un cursillo básico para el manejo de un desfibrilador semiautomático, en el caso de Madrid, no sería necesario.

#### **2.4.2.7. Eventos deportivos**

La organización de un evento deportivo según expone Antón (2012) es tarea de profesionales y de personas preocupadas por los participantes y espectadores. Cuando un evento deportivo es organizado por personas con falta de formación y concienciación pueden producirse muchos incidentes o incluso desgracias además de los perjuicios de imagen de patrocinadores, colaboradores, llegando a conseguir el fracaso del evento y sus futuras convocatorias. Todo esto se pone en evidencia según el estudio realizado por (Antón, 2012) durante los triatlones populares que se organizaron por la Federación Española de Triatlón y en los que colaboró Cadena SER en las ciudades y años definidos a continuación, Valladolid 2011, Badajoz 2011, Zaragoza 2011, Madrid 2011 y Zaragoza 2012.

Cada vez es mayor la convocatoria de los eventos deportivos según afirma Roca, Gimeno, Olivares y Motos (2012, p. 46) y por ello se debe contar con la protección de bienes materiales y personales. A su vez también detalla el autor la importancia de su sostenibilidad y ecología ahorrando energía y recursos. A fin de evitar la utilización de productos peligrosos y vertidos, al igual que, en el caso de eventos náuticos la obligatoriedad de llevar a bordo las embarcaciones de recreo y tener en cuenta los equipos de seguridad, salvamento, contra incendios, navegación y prevención de vertidos por aguas sucias. El plan de emergencia y autoprotección no es sólo un documento, indica Roca, Gimeno, Olivares y Motos (2012, p. 46) si no que es la implicación de toda la organización en la seguridad de las personas que puedan verse implicadas en cualquier incidencia de seguridad.

Cada vez es más habitual realizar eventos náuticos o con el componente de la Mar y por ello según Aragón, Sánchez y Pérez (2016, p. 193) el Mar no está fuera de riegos y siempre se deben tomar las máximas precauciones. Según el Protocolo de conductas y normas son necesarias para estar más seguros y convertir la aventura de navegar en el mar en algo de gran interés y que nos haga desear repetir la experiencia.



A bordo de una embarcación se tienen que conocer ampliamente los aspectos de seguridad y legislación necesarios sin desatender la comunicación a los asistentes a fin de transmitir la sensación de actividad o evento seguro para todos.

La Comisión Estatal contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte cataloga los encuentros como alto o bajo riesgo dependiendo de distintos aspectos coincidentes durante el encuentro.

Existe un protocolo de actuación para la suspensión del encuentro o prueba de forma definitiva o temporal. A su vez para el desalojo total o parcial del aforo ya que se hace necesario el restablecimiento de la normalidad en competiciones, pruebas o espectáculos deportivos según se refiere el artículo 15.2 de la Ley 19/2007, contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte.

Según los Datos para la memoria 2014/2015 han aumentado los eventos deportivos de alto riesgo en categorías de no profesionales. “[...] Se ha elevado el número de incidentes originados por jugadores, directivos o entrenadores (122 incidentes, lo que supone un 44'36 % del total). Estos incidentes provocaron el 67'57% del total de las suspensiones de encuentros” (Comisión Estatal contra la Violencia, el Racismo, la Xenofobia y la Intolerancia en el Deporte, 2015). De este modo, en sus conclusiones recomiendan la concienciación a los clubes de la importancia en seguridad y la aplicación de la norma a todos los acontecimientos deportivos. Además recalca la realización de un esfuerzo en su política de comunicación en pro de una actividad deportiva alejada de estos incidentes.

Teniendo en cuenta el elevado número de eventos deportivos cuya seguridad es responsabilidad de la Guardia Civil y en previsión de los posibles recursos existentes. Se hace preciso que en aquellos eventos que puedan ser considerados de alto riesgo, las federaciones o responsables deportivos informen con antelación suficiente tanto a las Delegaciones/Subdelegaciones del Gobierno correspondientes como a las Unidades del Cuerpo afectadas con el fin de garantizar la adecuada planificación de los servicios.

#### ***2.4.3. Ratios de Cruz Roja española en la planificación de los servicios preventivos en la celebración de distintos Eventos***

Con el objetivo de ofrecer ejemplos útiles a la hora de calcular riesgos y amenazas actuales que se pudieran suceder en la organización de eventos se detalla a continuación la

planificación que utiliza Cruz Roja española para estos cometidos por si fuera necesario tomar en cuenta sus criterios como ayuda y clarificación de conceptos.

La Cruz Roja española define en su documento técnico de organización de la actividad en el medio terrestre, el servicio de preventivo como los dispositivos de cobertura preventiva ante situaciones de riesgo previsible, ya que implican asistencia masiva de personas a esos lugares o sedes, las cuales, podrían necesitar atención sanitaria individual o dar una respuesta a una emergencia si se produjera.

Realizan un estudio de cinco variables como factores de riesgo, las cuales, pueden implicar que el dispositivo preventivo sea de mayor o menor proporción, teniendo como objetivos fundamentales en su dimensionamiento: proporcionar un acceso rápido y clasificación de víctimas, estabilizar y transportar los pacientes graves a un centro médico útil y abastecer de instalaciones in-situ para atender los casos leves.

En el estudio del dimensionamiento del preventivo se toma como variables el medio físico dónde se producirá el evento, la responsabilidad del promotor del acto frente a la legislación actual (si está obligado o no, a incluir un dispositivo de seguridad), el territorio por dónde discurrirán las pruebas o el acto, las personas sometidas a riesgo, la periodicidad del encuentro y si los dispositivos preventivos necesitan ser estáticos, dinámicos o mixtos, para la logística y planificación necesaria.

Las características de los eventos van a determinar las necesidades de los servicios preventivos ya que según su tipología puede tratarse de un evento deportivo, un espectáculo, conciertos, acontecimientos religiosos, políticos o culturales, ferias y exposiciones, teniendo también en cuenta la variable del medio dónde se produce ese acto o encuentro, ya que podría ser terrestre o acuático.

Cada tipo de evento ofrece unas variables de edad, tipología del público asistente, factores ambientales y de comportamiento de los asistentes, aumentando su riesgo si la propia actividad del evento atañe un peligro añadido como pudieran ser competiciones, vehículos diseñados por aficionados, que se celebren en agua o ésta constituya una principal vía de acceso, en definitiva, todos aquellos en el que el riesgo añadido sumaría la peligrosidad existente inicialmente.

Dentro del medio físico terrestre se incluyen:

- Los eventos culturales y de ocio como las exposiciones, conferencias, conciertos, programas lúdicos, festejos, etc.

- A su vez también los eventos deportivos como todas aquellas convocatorias de competiciones deportivas profesionales, amateur y populares que se celebren en tierra firme.
- Los eventos taurinos que englobarían todas las actividades contempladas en los reglamentos de festejos taurinos como eventos taurinos pero como señala Torres (2016) las propias corridas de toros tienen distintas tipologías: la estándar, las mano a mano, las mixtas, los festivales, las novilladas y becerradas, y los rejones, que dependiendo de su dificultad y destreza se torearían respectivamente: 6 toros para 3 toreros, 6 toros para 2 toreros, 6 toros para 1 torero, combinan toreo a pie y a caballo, en los que los toreros visten de corto y no de luces, se lidian bóvidos menores y por último los ecuestres.
- Los eventos sociales como manifestaciones, marchas reivindicativas, encierros, convocatorias, etc.

Dentro del medio acuático se clasifican cuatro tipos. El primero, cuando el lugar dónde se realiza el evento son playas aptas para el baño, el segundo, si se realizara dentro de aguas interiores como ríos u otras zonas naturales habilitadas y autorizadas al efecto. En tercer lugar, en piscinas o parques acuáticos, teniendo en cuenta que estas instalaciones están preparadas para el baño y recreo y que por ello, cuentan con unas infraestructuras para este fin. Y en cuarto y último lugar, si las pruebas náutico-deportivas se realizaran en aguas litorales o interiores con formato de pruebas de competición de deportes náuticos.

En el contexto de celebración de un evento en el mar o en una playa de nuestra geografía debemos considerar según (García F. , 2016, p. 235) la seguridad marítima desde una óptica integral, tomando en cuenta que pueden surgir incidentes debido a la llegada de pateras de inmigrantes, como en el caso de Canarias, bien debido a la instalación de un dispositivo conveniente a una competición en el mar, o simplemente el correspondiente a una zona de baño o dedicada al ocio. En todas las situaciones anteriores suponen vigilancia bajo Salvamento marítimo.

Dentro de la clasificación de medio acuático siendo como lugar de celebración el mar, se deben abordar dos tipos de riesgos, los directos por corresponderse en el medio dónde se suceden y otros indirectos generados por la afluencia de asistentes al mismo. En los correspondientes a los directos:

La existencia de corrientes de resaca o mar de fondo, la configuración y naturaleza de los fondos y de la ribera, el régimen de mareas y oleaje, la incidencia de la fauna marina, el grado diario de insolación, la temperatura y la calidad media del agua, el esquema de vientos (García F. , 2016, p. 236)

En referencia a las indirectas, el nivel de afluencia de público y su perfil, la accesibilidad, si la playa dedica diferentes zonas a otros usos como la práctica de deportes o si por su situación está dentro de las rutas marítimas con lo que podría producirse una posible contaminación accidental.

Por ejemplo la celebración de un concierto en la zona de la arena o en tierra y en la que la salida directa es el mar, puede conllevar un riesgo añadido además contemplando la injerencia de alcohol por los asistentes.

En cuanto al promotor del acto clasifica según la obligación y responsabilidad que determinan las leyes actuales a estos, respecto a la necesidad de contar con un dispositivo preventivo como condición indispensable para llevar a cabo la celebración del evento.

Debido a que la Cruz Roja Española ofrece su cobertura a nivel nacional, es necesario delimitar el ámbito territorial dónde se localizarán las actividades vinculadas al acto para puntualizar qué Unidad centralizada organizará el servicio preventivo y poder coordinar su logística y protocolo de actuación con los centros sanitarios de referencia, estableciendo qué recursos de apoyo podrían existir para poder ofrecer una rápida actuación en caso de que se produjera algún incidente. Discrimina el territorio a nivel local, comarcal-provincial, autonómico y nacional.

Respecto a las personas sometidas a riesgo, evalúan el estudio de cada evento minuciosamente ya que los asistentes pueden ser objeto de riesgo ambiental (golpes de calor, frío, etc.), los participantes podrían sufrir algún accidente o los trabajadores montando y desmontando las infraestructuras. Por todo ello, evalúan de forma separada si el público o asistentes que concurren al evento no participan en el mismo de forma activa, es decir, asisten para la mera observación y atención del espectáculo o actividad. Por otro lado si los participantes son personas que forman parte activa en la programación del acto. Cuestión diferente sería si las personas sometidas a riesgo son los participantes y a su vez el público asistente, y finalmente si por la tipología del evento tienen mayor exposición a un accidente o incidente los trabajadores y miembros de la organización.

Dependiendo del tipo de evento o acto objeto del preventivo se podría programar la asistencia para eventos permanentes, eventos estacionales, periódicos o puntuales. De todos ellos, los que ofrecen mayor recogida de datos sobre características, severidad de incidentes y asistencias son los periódicos y gracias a ello, se obtiene mayor experiencia en la planificación, organización y ejecución del dispositivo preventivo.

Tomando en cuenta todas las variables anteriores va a condicionar el tipo de dispositivo necesario por su desplazamiento: estático, dinámico o mixto. En cuanto al tamaño necesario que debería tener se le denominará de las cuatro formas siguientes: punto de alerta y primeros auxilios (PAPS), dispositivo preventivo de pequeña envergadura (DIPEN), de mediana envergadura (DIMEN) y de gran envergadura (DIGEN).

Los dispositivos estáticos dispondrán de una estructura fija, permanente o temporal correctamente identificado y en un lugar visible, de fácil acceso para el público y participantes, y vehículos protegiendo de los posibles atascos las vías de evacuación. Estos a su vez deben estar ubicados en un lugar seguro protegido de avalanchas y es recomendable que funcionen antes del comienzo y tras finalizar el evento cubriendo posibles incidentes para tareas de montaje y desmontaje. Teniendo la misión de identificar y analizar los incidentes que se produzcan, tomar las primeras medidas de seguridad y protección, valorar y aplicar los primeros auxilios a las víctimas, proporcionar asesoramiento a los pacientes que puedan ser evacuado por su propios medios, alertar a los servicios de emergencia cuando sea necesario, recibir a los servicios de emergencia y facilitar su intervención.

Según el número de intervinientes en los puestos de socorro va a depender de las dificultades para acceder, transportar a los pacientes en camilla con la recomendación de incluir una ambulancia de soporte vital básico (SVB) si el tiempo estimado de llegada de los servicios de socorro pudiera superar los 10 minutos.

Los dispositivos dinámicos, debido a la naturaleza itinerante del evento como por ejemplo las vueltas ciclistas, rallyes, maratones, competiciones de bicicleta de montaña, travesías, romerías, etc., requieren una planificación adicional en cuanto a la disposición de los equipos sanitarios ya que se deben situar uno en la salida y otro en la llegada, aunque la mayoría de las asistencias se suceden en la meta de llegada. Se tendrá que valorar la recomendación de colocar unidades de socorro a lo largo del recorrido cada 2 o 3 kilómetros, o la posibilidad de seguir a los participantes durante el recorrido como por

ejemplo en las vueltas ciclistas en las que se acompaña al pelotón con ambulancias y un coche escoba para atender a los ciclistas. El tipo de unidad móvil a incluir dependerá del tipo de evento, del terreno dónde se realice, el nivel asistencial necesario estipulado y la cercanía o lejanía al hospital o lugar de evacuación, ya que se podrían utilizar unidades sanitarias en bicicleta, moto, quad, segway, a pié, helicópteros, lo más recomendable por rapidez y por seguridad con el objetivo de evitar otros accidentes, con lo que las comunicaciones durante todo el recorrido serán fundamentales, se deberán comprobar los sistemas de cobertura de móvil o GPS en toda su itinerancia, prever las necesidades de regulación autonómicas, idioma, iluminación si con la duración del evento llegara la noche y del mismo modo la gestión del transporte, alojamiento y dietas.

En la mayoría de las ocasiones se producen la combinación de dispositivos mixtos combinando los estáticos y los dinámicos para ofrecer una cobertura real y adecuada a las necesidades del evento.

#### ***2.4.4. Factores y cálculo del nivel de riesgo de Cruz Roja española***

Cruz Roja española calcula su nivel de riesgo según el Sistema Nacional Francés de dispositivos Preventivos de Socorro, siendo de mucha ayuda esta herramienta para el análisis y la toma de decisiones en la organización de dichos dispositivos.

Los factores que tienen identificados que inciden en la demanda de asistencias sanitarias sobre los dispositivos de riesgo previsible son: la cantidad de público objeto (participantes, espectadores, ambos, trabajadores y organizadores) y dónde se encuentren localizados (recinto concreto o dispersos en varios); la asistencia y densidad de ocupación, que según afirma (Cruz Roja Española, 2015), la cantidad de atenciones sanitarias tienden a decrecer a medida que aumenta la cantidad de público tras el estudio que hicieron a nivel nacional para la implantación de la aplicación de servicios preventivos por lo que pudieron observar que las necesidades sanitarias crecen más lentamente; comportamiento previsible de público objeto, el comportamiento del público ya que la música puede contribuir a alterar el estado de ánimo del público.

La música no solo es producida por instrumentos musicales de diversa índole, sino que también puede ser generada por las cuerdas vocales, y de acuerdo a la intención con que se cante podemos experimentar sensaciones y estados de paz,

tranquilidad, alegría y felicidad, pero también de rabia y odio, entre otros.  
(Mosquera, 2013)

La rivalidad entre equipos deportivos puede contribuir a la aparición de incidentes o incluso factores como la masificación de personas, altos precios por las bebidas, malas condiciones de alojamiento, falta de aseos, mala organización, etc., todos ellos pueden provocar comportamientos violentos y enfrenamientos; el tipo de evento es una variable ligada a la edad y tipología de público así como factores ambientales y de comportamiento ya que habría que prever la específica atención a pacientes si se trata de eventos con fuegos artificiales o deporte de motor o de peligrosidad extrema, como la preparación de un plan de múltiples víctimas (IMV) por accidentes o aplastamientos por aglomeración; el consumo de alcohol y drogas, junto con un público más joven, es un factor que hace que aumenten el número de asistencias por traumas, peleas y colisiones de automóvil, además está ligado a determinados tipos de eventos como los eventos deportivos o conciertos de música reggae y tecno, en los que se puede consumir cannabis, anfetaminas, éxtasis (MDMA= metilenedioximetanfetamina) y LSD (dietilamida del ácido lisérgico); la duración del evento, según (Cruz Roja Española, 2015) aumentan las asistencias en los eventos que duran más de 3-4 horas y los que duran varios días, valorar el colapso de las urgencias que pueden derivarse al servicio sanitario público más cercano con lo habría que disponer de uno o varios médicos en el servicio preventivo para limitar el número de traslados al hospital; lugar de celebración, dependiendo si los asistentes se sitúan en un recinto cerrado o están dispersos en varios, si las instalaciones son permanentes situadas en una zona urbana cercanas a servicios sanitarios (si los asistentes se mueven sin estar en un recinto, baja la demanda de asistencia posiblemente porque acuden a sus centros sanitarios de referencia abandonando el lugar de celebración) o por el contrario se suceden en un entorno rural y los accesos son difíciles o más complicados, la accesibilidad para dispositivos de evacuación, si hay presencia de agua o si el público asistente se puede mover o se tiene asignado un asiento; factores ambientales, en los eventos al aire libre los asistentes están más expuestos a las temperaturas, a mayor calor con humedad ambiental alta, mayor demandas de asistencias, o si se combina lluvia, frío y viento aparecerán casos de hipotermia, inundación de recintos o caída de objetos sobre el público, otras serían las picaduras, rozaduras y alergias.

Si  $P_1 \leq 50.000$  personas, entonces  $P = P_1$

Si  $P_1 > 50.000$  personas, entonces  $P = 50.000 + ((P_1 - 50.000)/2)$

*Imagen.15. Cálculo de la previsión. Fuente: Programa de servicios preventivos. Documento técnico de organización de la actividad en el medio terrestre facilitado por Cruz Roja Española*

Para el cálculo el organizador de eventos facilita con la mayor exactitud todos los datos que se introducen en la herramienta para valorar el dimensionamiento del preventivo evaluando cinco indicadores (ver imagen15).

- Previsión de afluencia de público ( $P_1$ ), número de personas que estarán presentes (confirmadas) facilitadas por escrito por el organizador y bajo su responsabilidad
- Base de público ponderado (P), si se prevé que se superen las 50.000 personas
- Tipología del acto ( $P_2$ ), según el tipo de evento, el comportamiento del público, la naturaleza de la actividad, se determinará un coeficiente de riesgo relacionado con el comportamiento predecible de los asistentes.



**Tabla 12**

*Nivel de riesgo según tipología del acto junto con el coeficiente asignado*

Nivel de riesgo	Tipología concreta del acto	Coeficiente (P <sub>2</sub> )
Bajo	Exposiciones estáticas, exhibiciones y concursos.	0,25
Bajo	Representaciones teatrales, conciertos música clásica y similar.	0,25
Bajo	Concentraciones sociales sin carga reivindicativa.	0,25
Bajo	Actos sociales o de matiz religioso de duración inferior a 4 horas.	0,25
Bajo	Competiciones de fútbol sala, balonmano y baloncesto.	0,25
Moderado	Competiciones de fútbol, béisbol, hockey, rugby, atletismo, ciclismo, hípica, deportes de combate y artes marciales.	0,30
Moderado	Competiciones deportivas o eventos en los que participen niños.	0,30
Alto	Competiciones de ultraligeros, automovilismo, motociclismo, Tiro y en general deportes de riesgo.	0,35
Alto	Ferias y fiestas populares, espectáculos de fuegos artificiales, actos sociales de matiz político o protocolario.	0,35
Alto	Peregrinaciones, concentraciones de público de más de 4 horas, romerías y fiestas patronales populares, (cabalgatas y desfiles de carnaval, etc.)	0,35
Muy alto	Evento que se desarrolla durante varios días con presencia permanente de público, (alojado en el lugar o en las proximidades).	0,40
Muy alto	Conciertos de música rock o similar.	0,40
Muy alto	Competiciones deportivas de masas, (maratones, etc.)	0,40
Muy alto	Concentraciones sociales con carga reivindicativa, pruebas deportivas extremas.	0,40

*Nota: Fuente Programa de servicios preventivos. Documento técnico de organización de la actividad en el medio terrestre facilitado por Cruz Roja Española*

Según la información de la tabla 12 anterior se aprecia que los eventos de menor riesgo con un coeficiente de 0,25 son los eventos que se celebran en un mismo lugar y con los riesgos en principio esperados y a los que podríamos llamar básicos. Estos anteriores se corresponden con las exposiciones estáticas (no modifican su situación), exhibiciones y concursos, representaciones teatrales, conciertos de música clásica o similar (en la que el público permanece sentado), concentraciones sociales sin carga reivindicativa, los actos sociales o de matiz religioso de duración inferior a 4 horas, y las competiciones de fútbol sala, balonmano y baloncesto.

Con una previsión de riesgo moderado y coeficiente de 0,30, las competiciones de fútbol, beisbol, hockey, rugby, atletismo, ciclismo, hípica, deportes de combate como artes marciales, competiciones deportivas o eventos en los que participen niños.

Con un coeficiente superior, de 0,35 y clasificados con riesgo alto serían las competiciones de ultraligeros, automovilismo, motociclismo, tiro, los deportes de riesgo en general, ferias y fiestas populares, espectáculos de fuegos artificiales, actos sociales de matiz político o protocolario, peregrinaciones, concentraciones de público de más de 4

horas, romerías, fiestas patronales y populares, incluyendo en este apartado las cabalgatas y desfiles de carnaval.

Por último con un coeficientes de 0,40 y catalogado con riesgo de muy alto los eventos que se desarrollan durante varios días con presencia permanente de público, alojado en un lugar o en las proximidades, conciertos de música rock o similar, competiciones deportivas de masas (maratones, etc.) y concentraciones sociales con carga reivindicativa o pruebas deportivas extremas.

Esta tabla indica parámetros aproximados por tipología de eventos a modo de ejemplo con lo que la autoridad competente o el encargado del dimensionamiento pueden considerar por causas justificadas la modificación del riesgo incluso durante su desarrollo.

**Tabla 13**

*Nivel de riesgo según el entorno y accesibilidad del lugar junto con el coeficiente asignado*

Nivel de riesgo	Tipo del entorno	Coeficiente (E <sub>1</sub> )
Bajo	Edificio específicamente diseñado para acoger público.	0,25
Moderado	Edificio específicamente diseñado para acoger público con varias plantas.	0,30
Moderado	Edificio no específicamente diseñado para acoger público con buenas vías de evacuación.	0,30
Muy alto	Edificio no específicamente diseñado para acoger público con dificultad para acceso y evacuación.	0,40
Bajo	Zonas públicas en ciudad con el lugar del espectáculo acotado y buenas vías de acceso y evacuación (Plazas, explanadas...).	0,25
Moderado	Ubicación generalizada en las calles, con buenas vías de acceso y evacuación.	0,30
Moderado	Zonas públicas en ciudad con estructuras portátiles, (gradas, tribunas, carpas, etc.)	0,30
Alto	Zonas públicas en ciudad con dificultad de acceso y evacuación	0,35
Bajo	Zona exterior rural (Parques recreativos, zonas de acampada en monte, merenderos) con buen acceso por carretera	0,25
Moderado	Zona exterior rural con público disgregado	0,30
Alto	Zona exterior rural sin buenos accesos por carretera con dificultad para acceso y evacuación	0,35
Muy alto	Zonas de playa o piscinas ya sean naturales o artificiales no acotadas	0,40
Muy alto	Incluye acampar durante la noche	0,40

*Nota: Fuente Programa de servicios preventivos. Documento técnico de organización de la actividad en el medio terrestre facilitado por Cruz Roja Española*

Dependiendo del entorno y la accesibilidad al lugar de celebración del evento es fundamental analizar el coeficiente correspondiente a los riesgos que supone el entorno y la accesibilidad al lugar (E<sub>1</sub>) ya que las características del recinto implicarán las condiciones del acceso y evacuación y el libre paso a las posibles víctimas (véase tabla 13). Los entornos con el nivel más bajo con el coeficiente de 0,25 se corresponden con edificios específicamente diseñados para acoger a público, zonas públicas en ciudad con el lugar del espectáculo acotado y con buenas vías de acceso y evacuación, zonas exteriores en medio rural con buen acceso por carretera como los parques recreativos, zonas de acampada en

monte o merenderos. Con riesgo moderado con coeficiente de 0,30, los edificios específicamente diseñados para acoger público con varias plantas o con buenas vías de evacuación, los ubicados en calles con buenas vías de acceso y evacuación o zonas públicas en la ciudad con estructuras portátiles como gradas, tribunas y carpas y zonas rurales con público disgregado. Con coeficiente de 0,35 correspondiente a un nivel de riesgo alto, los eventos situados en zonas públicas ubicados en ciudades o en zonas exteriores rurales sin buenos accesos por carretera con dificultad para acceso y evacuación. En cuanto a los catalogados como de muy alto riesgo con coeficiente de 0,40, los edificios que no hayan sido diseñados para acoger público con dificultad en acceso y evacuación, los que se celebren en zonas de playa o piscinas ya sean naturales o artificiales no acotadas y los eventos que supongan acampar durante la noche.

**Tabla 14**

*Nivel de riesgo según el tiempo estimado de llegada de los servicios de socorro o evacuación junto con el coeficiente asignado*

Nivel de riesgo	Tiempo medio	Coeficiente (E <sub>2</sub> )
Bajo	Menor de 10 min.	0,25
Moderado	Entre 10 min. y 20 min.	0,30
Alto	Entre 20 min. y 30 min.	0,35
Muy alto	Más de 30 min.	0,40

*Nota: Fuente Programa de servicios preventivos. Documento técnico de organización de la actividad en el medio terrestre facilitado por Cruz Roja Española*

Llegado el caso de necesitar la coordinación de ayuda externa proveniente de servicios públicos de emergencia por incidente que pueda desbordar los medios disponibles se hace necesario contemplar el nivel de riesgo ligado a la infraestructura disponible en caso de evacuación o llegada de servicios de socorro, en este caso se estipula un tiempo estimado de llegada de los servicios de socorro o de evacuación al hospital útil más próximo (E<sub>2</sub>). Según la tabla anterior (véase tabla 14) se otorga un coeficiente de 0,25 al nivel bajo de riesgo cuando la llegada de servicios de emergencia externos sea menor a 10 minutos, entre 10 y 20 minutos aumenta el riesgo a moderado con un coeficiente de 0,30, aumentando a 0,35 entre 20 y 30 minutos siendo un riesgo alto y muy alto cuando superen los 30 minutos asignando un coeficiente de 0,40.

$$i = P_2 + E_1 + E_2$$

**Índice total de riesgo = Tipología del acto + Características del entorno y accesibilidad al lugar + Tiempo estimado de llegada de los servicios de socorro o de evacuación al hospital útil más próximo.**

*Imagen 19. Índice total de riesgo según los indicadores de cálculo de riesgo.*

*Fuente Programa de servicios preventivos. Documento técnico de organización de la actividad en el medio terrestre facilitado por Cruz Roja Española.*

El Índice total de riesgo se obtiene sumando los tres indicadores anteriores (imagen 19) Tipología del acto ( $P_2$ ) más las características del entorno y accesibilidad al lugar ( $E_1$ ) más el tiempo estimado de llegada de los servicios de socorro o de evacuación al hospital útil más próximo ( $E_2$ ).

$$RIS = i \times \frac{P}{1000}$$

Si  $P_1 \leq 50.000$  personas, entonces  $P = P_1$

Si  $P_1 > 50.000$  personas, entonces  $P = 50.000 + \left( \frac{P_1 - 50.000}{2} \right)$

*Imagen 20. Cálculo del Ratio de intervinientes de Socorro. Fuente Programa de servicios preventivos. Documento técnico de organización de la actividad en el medio terrestre facilitado por Cruz Roja Española.*

Con toda la información anteriormente detallada (ver imagen 20) realizan el dimensionamiento de los recursos estipulando un Ratio de Intervinientes de Socorro (RIS), que componen el dispositivo preventivo en el evento a través de la siguiente fórmula que detallan en el Programa de servicios preventivos del documento técnico de organización de la actividad en el medio terrestre de Cruz Roja Española:

**Tabla 15***Cuadro resumen de servicios preventivos*

Tipo de dispositivo	Punto de Alerta y Primeros auxilios (PAPS)	Dispositivo preventivo de Pequeña Envergadura (DIPEN)	Dispositivo preventivo de Mediana Envergadura (DIMEN)	Dispositivo preventivo de Gran Envergadura (DIGEN)
RIS	≤ 1,125	1,125 – 12	12– 36	> 36
Cobertura de asistentes o participantes	Hasta 1000-1.500 personas	Hasta 10.000-16.000 personas.	Hasta 30.000-48.000 personas.	Más de 30.000-48.000 personas.
Número de intervinientes	De 2 a 4 intervinientes	De 4 a 12 intervinientes.	De 14 a 36 intervinientes	Más de 36 intervinientes
Puestos de socorro	Sin puesto de socorro	1 puesto de socorro	De 1 a 3 puestos de socorro	Con 2 o más sectores, que a su vez tienen de 1 a 3 puestos de socorro.
DESAs	1	1-5	2-17	> 4
Socorristas y/o Técnicos de Emergencias	2 - 4	4-12 Mínimo: 3 Socorristas en el puesto.	14-36 Mínimo: 3 Socorristas en el puesto y 8 socorristas repartidos entre puestos de socorro y equipos de socorro.	>36 Mínimo: 7 Socorristas en el puesto y 24 socorristas repartidos entre puestos de socorro y equipos de socorro.
Equipos de socorro	1	Hasta 4 de equipos de socorro.	Hasta 16 de equipos de socorro.	Recomendado: Mínimo 4 de equipos de socorro.
Médicos	0	1 médico si RIS ≥ 9	1 médico como mínimo; 1 médico por cada 16 intervinientes	1 médico por cada 16 intervinientes
Enfermeros	0	1 enfermero/a si RIS ≥ 5	1 enfermero/a por cada 8 intervinientes	1 enfermero/a por cada 8 intervinientes
Ambulancias SVB	0 (Recomendado: 1 ambulancia si E <sub>2</sub> > 10 min)	1 ambulancia si RIS ≥ 5 (Recomendado: 1 ambulancia si E <sub>2</sub> > 10 min)	1 ambulancia SVB como mínimo; +1 / 20.000 personas (RIS / 20); (Recomendado: X 2 si E <sub>2</sub> > 20 min)	2 ambulancia SVB como mínimo; +1 / 20.000 personas (RIS / 20); (Recomendado: X 2 si E <sub>2</sub> > 20 min)
Ambulancias SVA	0	0	1 ambulancia SVA si ≥ 20.000 personas (RIS ≥ 20); +1 / 40.000 personas (RIS / 40); (Recomendado: X 2 si E <sub>2</sub> > 20 min)	1 ambulancia SVA como mínimo; +1 / 40.000 personas (RIS / 40); (Recomendado: X 2 si E <sub>2</sub> > 20 min)

*Nota: Fuente Programa de servicios preventivos. Documento técnico de organización de la actividad en el medio terrestre facilitado por Cruz Roja Española*

La tabla 15 anterior muestra el resumen facilitado por Cruz Roja Española incluido el detalle dependiendo del tipo de dispositivo necesario, los intervinientes necesarios según la previsión de afluencia de público, la tipología del acto, las características del entorno y accesibilidad al lugar y el tiempo estimado de llegada de los servicios de socorro o de evacuación al hospital útil más próximo, detallando el personal sanitario y la tipología de

ambulancias<sup>15</sup>, así mismo, se recomienda la modificación del ratio correspondiente según la existencia de legislación autonómica o local como por ejemplo en Cataluña o la correspondiente a una reglamentación específica por tipo de eventos como son los taurinos.

**Tabla 16**

*Recomendaciones más frecuentes para personal sanitario, socorristas y ambulancias según distintas legislaciones y guías consultadas*

RECOMENDACIONES MÁS COMUNES		
<b>Sociedad Europea de Cardiología en prevención cardiovascular y rehabilitación cardíaca</b>	Para eventos deportivos en estadios	1 médico hasta 10.000 espectadores 1-2 médicos hasta 15.000 1 enfermero/a y 2 técnicos por cada 10.000 pax Al menos 1 ambulancia de 10.000 asistentes en adelante
<b>Guide to Safety at Sports Grounds. Irlanda del Norte</b>	Para eventos deportivos en estadios	1 médico si se superan 10.000 pax 1 ambulancia para 5.000 asistentes, incrementando 1 ambulancia por cada 10.000 pax
<b>Guide to Safety at Sports Grounds. Reino Unido</b>	Para eventos deportivos en estadios	1 médico a partir de 2.000 pax 1 ambulancia para 5.000 asistentes, incrementando 1 ambulancia por cada 10.000 pax
<b>Según varias guías es habitual incrementar el número de médicos por cada 20.000 pax</b>	Para eventos deportivos en estadios	2 médicos a partir de 30.000 pax 3 médicos a partir de 50.000 pax
<b>Según varias guías</b>	Maratones y otras competiciones deportivas de más de 10 km	1-2 médicos por cada 1.000 corredores 2-4 enfermeros/as y 1-4 técnicos
<b>Sistema nacional francés de dispositivos preventivos de socorro</b>		1 socorrista por cada 1.000 pax
<b>Guide to Safety at Sports Grounds del Reino Unido e Irlanda del Norte</b>	Para eventos deportivos en estadios	1 socorrista por cada 1.000 pax hasta 10.000 asistentes a partir de 10.000, 1 socorrista por cada 2.000 personas
<b>Agencia de Gestión de emergencias australiana (guide to the provision of first aid)</b>	1 puesto de socorro para 500 asistentes	4 socorristas para 1.000 6 socorristas para 2.000 8 socorristas para 5.000 y 2 puestos de socorro 12 socorristas para 10.000 y 2 puestos de socorro más de 22 socorristas para 20.000 y 4 puestos de socorro
<b>RD 2816/1982 reglamento general de policía de espectáculos públicos y Actvs. Recreativas</b>	Si el aforo del local excede de 1.000 o 100 espectadores o asistentes	Una enfermería (1.000) o 1 botiquín(100). La enfermería se podrá sustituir por botiquín y la presencia de ambulancias
<b>Generalitat de Catalunya Decreto 30/2015 catálogo de actividades y centros obligados a adoptar medidas de autoprotección</b>		Mínimo de ambulancias tipo B (SVB) a partir de 5.000 personas ambulancia tipo C (SVA) a partir de 20.000 personas
<b>Recomendación: presencia de un médico para asistir a las personas y de este modo reducir las derivaciones hospitalarias hasta un 89%</b>		
<b>Para conciertos de música Rave (electrónica) + consumo de drogas</b>		
<b>1 ambulancia por cada 15.000 espectadores</b>		
<b>Maratones de más de 10 km</b>		
<b>1 ambulancia por cada 3.000 corredores en la meta y 1 ambulancia o más a lo largo del recorrido</b>		

*Nota: Fuente elaboración propia a partir de la información facilitada en el Documento técnico de organización de la actividad en el medio terrestre facilitado por Cruz Roja Española*

<sup>15</sup> SVB: Ambulancias de soporte vital básico. SVA: Ambulancias de soporte vital avanzado. Son vehículos preparados para atender emergencias de alto riesgo vital y el traslado de urgencia al centro de salud. También se les conoce como UVI móvil o unidades móviles de emergencia.

Debido a la diferencia importante entre rangos de necesidades de personal sanitario dependiendo de la tipología de eventos a continuación se detalla el cuadro (figura.7) con las recomendaciones más frecuentes recopiladas según el Documento técnico de organización de la actividad en el medio terrestre facilitado por Cruz Roja Española.

Para algunas carreras a nivel internacional según Amstrong y otros (1996, p. 11) se recomienda el personal siguiente por cada 1.000 corredores: 1-2 médicos, 4-6 podólogos, 1-4 técnicos médicos de la emergencia, 2-4 enfermeras, 3-6 fisioterapeutas, 3-6 entrenadores atléticos, y 1-3 ayudantes. Aproximadamente el 75 % de este personal debería ser colocado en el fin el área. La recomendación de podólogos, fisioterapeutas o entrenadores en España no se recoge en ninguna guía, únicamente suelen estar presentes en club de fútbol aunque su normativa no lo refleje.

Según Grange, Baumann y Vaezazizi (2003, p. 6) la presencia de médicos locales reducen los transportes en ambulancia en reuniones y eventos de masas. Llaman a médicos de urgencias cada vez más para organizar el apoyo médico a la celebración de reuniones, eventos deportivos, conciertos, convenciones y acontecimientos de deportes a motor según se detalla en la guía para la Salud, la Seguridad y el Bienestar en los conciertos de Pop y otros eventos similares (Health and Safety HSE, 1999).

Del mismo modo se incluyen también estos aspectos y recomendaciones por el Manual de la salud, médicos y planificación de seguridad para eventos públicos (1999) y la Guía sobre Seguridad en terrenos deportivos de Reino Unido (2008) cuando se celebren deportes u otras actividades competitivas al aire libre y dónde el lugar acondicionado para los espectadores sean estructuras artificiales o naturales que hayan sido modificadas para tal propósito.

## **2.5. Marco legal sobre la Seguridad en los Eventos**

De todos los eventos que se pueden llegar a organizar solo se dispone de regulación de ámbito estatal, autonómico y municipal para los espectáculos públicos y las actividades recreativas y eventos deportivos.

A nivel estatal se dispone de normas que regulan características técnicas, equipamiento sanitario y dotación de personal de los vehículos de transporte sanitario por carretera, así como normativa específica para artículos pirotécnicos, espectáculos taurinos, eventos deportivos y actividades acuáticas.

Debido a tragedias que han sucedido en los últimos tiempos por deficiencias en la planificación de la seguridad en los eventos, es necesario abordar el término de la responsabilidad ya que existen varias personas físicas o jurídicas participantes en la organización de los distintos eventos. Se entiende que los titulares de los establecimientos, locales, sedes o de las licencias, a la vez que los organizadores o promotores de esos actos, serán en general los responsables solidarios de las infracciones que se pudieran ocurrir. También lo serían si por acción u omisión, no se actuara frente a infracciones producidas por parte del público o usuarios. En ocasiones las tareas de seguridad se subcontratan, trasladando a los responsables de las mismas la responsabilidad que dependiendo de múltiples factores y situaciones podrían ubicarse en responsabilidad fiscal, laboral, civil o penal.

Como normativa principal tendríamos que citar la primera y más antigua, la propia Constitución Española, en su artículo 104 correspondiente a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, determina que éstas tendrán la misión de proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades, y garantizar la seguridad ciudadana bajo la dependencia del Gobierno regulado a través de una ley orgánica para determinar sus funciones, principios básicos de actuación y estatutos.

En la Comunidad de Madrid no se dispone de normativa para el desarrollo y ejecución de un Plan de Seguridad pero sí existe para eventos de gran concurrencia normativa referente al Plan de Autoprotección.

Es necesario conocer que el documento del Plan de Autoprotección (PAU) prevé para una determinada actividad las emergencias que podrían producirse y las consecuentes respuestas según el nivel de riesgo, de catástrofe y calamidades públicas, y que a su vez, deben indicar la relación de coordinación con los planes territoriales especiales y específicos que pudieran afectar por la realización de dicha actividad. Los Sistemas de Organización de Autoprotección (SOAP) son el conjunto sistemático de actuaciones que el titular de un riesgo debe realizar para garantizar la Seguridad desde la prevención y la coordinación operativa de las situaciones de emergencia (Lea & Muñoz Soro, 2016), concienciando de este modo a los organizadores de las responsabilidades en caso de emergencia.



### 2.5.1. Seguridad y autoprotección

- Orden de 23 de noviembre de 1977, por la que se fija el horario de cierre de espectáculos, fiestas y establecimientos públicos, modificada por la Orden de 29 de junio de 1881.
- Real Decreto 1189/1982, de 4 de junio, sobre regulación de determinadas actividades inconvenientes o peligrosas para la juventud y la infancia.
- El Real Decreto 2816/1982, de 27 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de Policía de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas, nos establece los requisitos mínimos de seguridad para los edificios e instalaciones dónde se celebra el evento determinando las responsabilidades y obligaciones de las entidades organizadoras, participantes y público.
- Orden de 10 de mayo de 1982, documentación a presentar para la solicitud de autorización de festejo tradicional.
- Ley 2/1985, de 21 de enero, sobre Protección Civil.
- La Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del Régimen Local (LBRL), responsabilidad del *Alcalde como máxima autoridad municipal en materia de Protección Civil*, fijando para los municipios de más de 20.000 habitantes la obligación de prestar el servicio local de protección civil. Ley de bases de Régimen Local y artículo 41,24 del Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales (ROF), aprobado por Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre (BOE nº 305, de 22-12-86). Corrección de errores en BOE nº 12, de 14-1-87). Subsidiariamente, Las Diputaciones tienen la responsabilidad de garantizar el funcionamiento de las actividades de protección civil en todos los Municipios que no excedan de los 20.000 habitantes.
- Real decreto 1378/1985, de 1 de agosto, sobre medidas provisionales para la actuación en situaciones de emergencia en los casos de grave riesgo, catástrofe o calamidad pública.
- Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, se determinan las funciones, principios básicos de actuación y estatutos de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y la colaboración con los Servicios de Protección Civil en los casos de grave riesgo, catástrofe o calamidad pública.

- Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana (Vigente hasta el 01 de Julio de 2015).
- Real decreto 407/1992, de 24 de abril, por el que se aprueba la Norma Básica de Protección Civil.
- La normativa correspondiente de espectáculos públicos y actividades recreativas de la comunidad autónoma en cuestión, en concreto en Madrid sería la Ley 17/1997, de 4 de julio, de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas de la Comunidad de Madrid. Ley 4/2012, de 4 de julio, de Modificación de la Ley de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid para el año 2012, y de medidas urgentes de racionalización del gasto público e impulso y agilización de la actividad económica (BOCM nº 162, de 9 de julio)
- En el caso de Barcelona, la ley 11/2009, de 6 de julio, de regulación administrativa de los espectáculos públicos y las actividades recreativas, el decreto 112/2010 que aprueba el Reglamento de espectáculos públicos y actividades recreativas, en trámite el anteproyecto de la ley de ordenación de estas actividades. También el decreto 30/2015 de 3 de marzo, por el que se aprueba el catálogo de actividades y centros obligados a adoptar medidas de autoprotección y se fija el contenido de estas medidas, derogando el Decreto 82/2010, de 29 de junio, por el que se aprueba el catálogo de actividades y centros obligados a adoptar medidas de autoprotección y se fija el contenido de estas medidas, y el Decreto 127/2013, de 5 de marzo, de fijación de un nuevo plazo para presentar determinados planes de autoprotección de ámbito local y de adecuación de los planes de autoprotección de los espectáculos públicos, de las actividades recreativas y de los establecimientos y espacios abiertos al público al Decreto 82/2010, de 29 de junio. Contemplar las correspondientes ordenanzas sobre concurrencia y uso de las vías y espacios públicos de Barcelona, y el Decreto del 23 de abril de 2014 sobre el sistema municipal de ordenación de la autoprotección.
- Real Decreto 1247/1998, de 19 de junio, por el que se modifica el Real Decreto 769/1993, de 21 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento para la Prevención de la Violencia en los Espectáculos Deportivos.
- Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación para la aplicación y desarrollo del texto

articulado de la Ley sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, aprobado por el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo

- Real Decreto 393/2007, de 23 de marzo, por el que se aprueba la Norma Básica de Autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicadas a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia.
- En cuanto a que se celebran incentivos y para los eventos corporativos se requieren a las agencias de viajes para dar cobertura durante el evento de los servicios necesarios. Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Este Real Decreto deroga la Ley 21/1995, de 6 de julio, reguladora de los viajes combinados en la que se comparte una responsabilidad solidaria entre organizadores y detallistas.
- Real decreto 1468/2008, de 5 de septiembre, por el que se modifica el Real decreto 393/2007, de 23 de marzo, por el que se aprueba la norma básica de autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia.
- El Decreto 163/2008, de 29 de diciembre, del Consejo de Gobierno, de la Comunidad de Madrid, por el que se regula la actividad de control de acceso a espectáculos públicos y actividades recreativas, tiene como objeto regular la actividad de control de acceso en espectáculos y actividades recreativas que dispongan de dicho servicio.
- Real Decreto 365/2009, de 20 de marzo, por el que se establecen las condiciones y requisitos mínimos de seguridad y calidad en la utilización de desfibriladores automáticos y semiautomáticos externos fuera del ámbito sanitario.
- RD 563/2010, de 7 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento artículos pirotécnicos y cartuchería
- Decreto 112/2010, de 31 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de espectáculos públicos y actividades recreativas
- Orden INT/314/2011, de 1 de febrero, sobre empresas de seguridad privada.
- INFORME 01/2013 DE LA DGP. UCSP, Coordinación del personal de seguridad en grandes eventos

- INFORME UCSP N°: 2014/009. Dotación de vigilancia privada en espectáculos públicos.
- Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada, en su art. 26 regula las profesiones de Seguridad Privada, funciones del Director de Seguridad (art.36) y Jefe de y la coordinación con los distintos cuerpos de seguridad, sanitarios y de protección civil.
- Ley Orgánica 4/2015 de 30 de marzo de Protección de la Seguridad Ciudadana.
- Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil
- Resolución 2/2015 del Comité Nacional de Cruz Roja Española, de fecha 22 de julio 2015 por la que se establece la creación de unidades de gestión centralizada para la organización de los dispositivos de cobertura preventiva que realiza Cruz Roja Española.
- Real Decreto 989/2015, de 30 de octubre por el que se aprueba el reglamento de artículos pirotécnicos y cartuchería.
- Regulación sobre Drones: Ley 48/1960, de 21 de julio, sobre Navegación Aérea, y establecen las condiciones de operación con este tipo de aeronaves, además de otras obligaciones.
- Resolución de la Directora de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea por la que se adoptan medios aceptables de cumplimiento y material guía para la emisión de títulos habilitantes.
- Ley 18/2014, de 15 de octubre, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia.

### **2.5.2. Eventos deportivos**

- Ley 10/1990, de 15 de octubre, Del Deporte
- Real Decreto 1835/1991, de 20 de diciembre, de Federaciones Deportivas Españolas y Registro de Asociaciones Deportivas y la Orden ECI/3567/2007, de 4 de diciembre, del Consejo Superior de Deportes por la que se regulan los procesos electorales en las Federaciones Deportivas Españolas
- Real Decreto 1591/1992, de 23 de diciembre, sobre Disciplina Deportiva.
- Resoluciones por las que se crea el Registro Electrónico y la Sede Electrónica del Consejo Superior de Deportes.
- Real Decreto 407/1992, de 24 abril, por el que se aprueba la Norma Básica de Protección Civil.
- Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada, nuevo texto en desarrollo.
- Ley Orgánica 4/1997 de 4 de agosto por la que se regula la utilización de videocámaras
- Real Decreto 1251/1999, de 16 de julio, sobre Sociedades Anónimas Deportivas.
- Instrucción 1/2006, de 8 de noviembre, de la Agencia Española de Protección de Datos, sobre el tratamiento de datos personales con fines de vigilancia a través de sistemas de cámaras o videocámaras con el objetivo de mantener la seguridad ciudadana y el orden público con ocasión de espectáculos deportivos, (adaptada a las resoluciones del consejo de la Unión europea) Ley 19/2007, de 11 de julio, contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte.
- Real Decreto 811/2007, de 22 de Junio, por el que se determina la estructura, composición, funciones y régimen de funcionamiento de la comisión de control y seguimiento de la salud y el dopaje
- Real Decreto 63/2008, de 25 de Enero, por el que se regula el Procedimiento para la imposición y revisión de sanciones disciplinarias en materia de dopaje
- Real Decreto 971/2007, de 13 de julio, sobre deportistas de alto nivel y alto rendimiento

- Instrucción nº 03/2008/AOS Normas básicas de actuación en grandes espectáculos públicos que protocolizan las actuaciones de la Policía Municipal en las instalaciones dónde se celebran los espectáculos deportivos. En la citada instrucción se detalla el perímetro de actuación, el personal y señalización a emplear, la ordenación y regulación especial del tráfico con desvíos y cortes de tráfico y la actuación prioritaria de estacionamientos indebidos. Se realiza el control de venta de alcohol en vía pública, la venta ambulante, el control de la venta autorizada, la reventa ilícita de entradas y la colaboración en la escolta y traslado de los equipos al Estadio.
- Real Decreto 185/2008, de 8 de febrero, por el que se aprueba el Estatuto de la Agencia Estatal Antidopaje.
- Real Decreto 748/2008, de 9 de mayo, por el que se regula la Comisión Estatal contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte. Instrumento de Ratificación del Convenio Europeo sobre la violencia e irrupciones de espectadores con motivo de manifestaciones deportivas y especialmente de partidos de fútbol, hecho en Estrasburgo el 19 de agosto de 1985.
- Real Decreto 641/2009, de 17 de abril por el que se regulan los procesos de control de dopaje y los laboratorios de análisis autorizados, y por el que se establecen medidas complementarias de prevención del dopaje y de protección de la salud en el deporte
- Resolución de 30 de Abril de 2009, de la Presidencia del Consejo Superior de Deportes, por la que se aprueba el formulario de localización de los deportistas.
- Real Decreto 203/2010, de 26 de febrero por el que se aprueba el reglamento de prevención de la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte.
- Resolución de 14 de Julio de 2010, de la Presidencia del Consejo Superior de Deportes, por la que se aprueban los formularios para los controles de dopaje
- Resolución de 22 de diciembre de 2010, de la Secretaría General Técnica, sobre la Modificación al Anejo II, Normas para la concesión de autorizaciones para uso con fines terapéuticos, de la Convención Internacional contra el dopaje en el deporte

- Ley Orgánica 3/2013, de 20 de junio, de protección de la salud del deportista y lucha contra el dopaje en la actividad deportiva.
- Ley Orgánica 3/2013, de 20 de junio, de protección de la salud del deportista y lucha contra el dopaje en la actividad deportiva.
- Resolución de 23 de diciembre de 2010, de la Presidencia del Consejo Superior de Deportes, por la que se aprueba la lista de sustancias y métodos prohibidos en el deporte.
- La Normativa correspondiente por modalidades deportivas ya que son muchos y variados los eventos que pueden organizarse en las distintas disciplinas: atletismo, aikido<sup>16</sup>, baloncesto, balonmano, buceo deportivo, esgrima, espeleología, deportes de invierno, montaña y escalada, hípica y sus especialidades (hípicas de Salto, doma, hípicas de resistencia y turismo ecuestre), judo y especialidades (jiu-jitsu, kendo, nihon tai-jitsu y wu-shu), piragüismo y sus especialidades (piragüismo en aguas tranquilas, piragüismo en aguas bravas, kayak polo, kayak de mar y piragüismo recreativo), salvamento y socorrismo, vela y su especialidad de kiteboarding, fútbol y fútbol sala, ajedrez, bádminton, baile deportivo, beisbol y sóftbol<sup>17</sup>, billar, boccia<sup>18</sup>, boxeo, caza, ciclismo, esquí náutico, fútbol americano, gimnasia, golf and pitch and putt<sup>19</sup>, halterofilia, hockey, karate y sus especialidades (tai jitsu, kenpo y kung fu), luchas olímpicas, motociclismo, natación, orientación y sus especialidades (raid de aventura), pádel, parapente, patinaje, pelota, remo, rugby, squash, surf, taekwondo , Hapkido, tenis, tenis de mesa, tiro con arco, tiro olímpico y triatlón.

---

<sup>16</sup> Aikido, sistema de combate de origen japonés que se utiliza para la defensa personal.

<sup>17</sup> Sóftbol, deporte parecido al beisbol en el que en lugar de lanzar la pelota por encima del hombro se realiza por debajo.

<sup>18</sup> Boccia, deporte paraolímpico cuyos orígenes se remontan a la Grecia Clásica, combina la táctica y la habilidad. Los jugadores lanzan sus bolas hacia una bola blanca intentando alejar las lanzadas por sus rivales de este mismo objetivo.

<sup>19</sup> Pitch & Putt, conocido como variedad de juego corto del Golf.

### **2.5.3. Eventos taurinos**

- Ley 10/1991, de 4 de abril, sobre potestades administrativas en materia de espectáculos taurinos.
- Real Decreto 145/1996, de 2 de febrero, por el que se modifica y da nueva redacción al Reglamento de Espectáculos taurinos.
- Real Decreto 1649/1997, de 31 de octubre, por el que se regulan las instalaciones sanitarias y los servicios médico-quirúrgicos en los espectáculos taurinos.
- Cumplimentación de la correspondiente autorización de festejos taurinos de la comunidad autónoma en concreto.

### **2.5.4. Estructuras y suministros**

En referencia a las estructuras deben conocerse:

- El Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación y Los Eurocódigos estructurales siendo normas europeas de carácter voluntario, encargadas por la Comisión Europea al Comité Europeo de Normalización (CEN), en las que se detallan los métodos comunes en todos los Estados Miembro de la Unión Europea para el cálculo y dimensionado de estructuras y de productos prefabricados estructurales (DOUE, 2003)
- Real Decreto 842/2002, de 2 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento electrotécnico para baja tensión, las correspondientes regulaciones autonómicas y ordenanzas municipales de ruidos, horarios, etc.

### **2.5.5. Eventos en medio acuático y terrestre**

- Orden 31 de julio de 1972, normas e instrucciones para la seguridad humana en lugares de baño.
- Orden FOM/1144/2003, de 28 de abril, por la que se regulan los equipos de seguridad, salvamento, contra incendios, navegación y prevención de vertidos por aguas sucias, que deben llevar a bordo las embarcaciones de recreo.
- Real Decreto 1043/2003, de 1 de agosto, por el que se establecen determinadas medidas de seguridad para la utilización de artefactos náuticos de recreo autopropulsados.



- Ley 48/2003, de 26 de noviembre, régimen económico y prestación de servicios de interés de los puertos.
- Real Decreto 1341/2007, de 11 de octubre, sobre la gestión de la calidad de las aguas de baño.
- Orden FOM/3200/2007, de 26 de octubre, por la que se regulan las condiciones para el gobierno de embarcaciones de recreo.
- Real Decreto 62/2008, de 25 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de las condiciones de Seguridad marítima, de la navegación y de la vida humana en el Mar, aplicables a las concentraciones náuticas de carácter conmemorativo y pruebas náutico-deportivas.
- Ley 22/2011, de 28 de julio, de residuos y suelos contaminados

#### ***2.5.6. Normativa autonómica en emergencias***

Debido a las competencias transferidas en materia de Sanidad se detalla a continuación el listado de la legislación fundamental a tener en cuenta para la organización de distintos eventos.

- Andalucía:
  - Decreto 35/2014, de 11 de febrero, por el que se regula el procedimiento para la concesión del certificado de habilitación previsto en el Real Decreto 836/2012, de 25 de mayo.
  - Decreto 247/2011, de 19 de julio, por el que se modifican diversos Decretos en materia de espectáculos públicos y actividades recreativas, para su adaptación a la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.
  - Decreto 195/2007, de 26 de junio, por el que se establecen las condiciones generales para la celebración de espectáculos públicos y actividades recreativas de carácter ocasional y extraordinario.
  - Decreto 68/2006, de 21 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento Taurino de Andalucía.

- Orden de 16 de mayo de 2003, por la que se desarrolla el artículo 7 del Reglamento de festejos taurinos populares aprobado por el Decreto 62/2003, de 11 de marzo.
- Ley 13/1999, de 15 de diciembre, de espectáculos públicos y actividades recreativas de Andalucía.
- Aragón:
  - Decreto 16/2014, de 4 de febrero, del Gobierno de Aragón, por el que se regula la celebración de espectáculos públicos y actividades recreativas ocasionales y extraordinarias.
  - Orden de 4 de diciembre de 2013, del Consejero de Sanidad, Bienestar Social y Familia, por la que se regula el procedimiento de habilitación del personal a los nuevos requisitos de formación establecidos en el Real Decreto 836/2012, de 25 de mayo, por el que se establecen las características técnicas, el equipamiento sanitario y la dotación de personal de los vehículos de transporte sanitario por carretera en la Comunidad Autónoma de Aragón.
  - Decreto 220/2006, de 7 de noviembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el catálogo de espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos de la Comunidad Autónoma de Aragón.
  - Ley 30/2002, de 17 de diciembre, de Protección Civil y Atención de Emergencias.
  - Decreto 226/2001, de 18 de septiembre, del Gobierno de Aragón, por el que se aprueba el Reglamento de los festejos taurinos populares.
- Asturias:
  - Decreto 47/2013, 26 de junio, por el que se regula el proceso de adaptación a los nuevos requisitos de formación del personal de transporte sanitario en el ámbito territorial del Principado de Asturias.
  - Decreto 91/2004, de 11 de noviembre, por el que se regula el régimen de horarios de los establecimientos, locales e instalaciones para espectáculos públicos y actividades recreativas.

- Ley del Principado de Asturias 8/2002, de espectáculos públicos y actividades recreativas.
- Decreto 73/1997, de 13 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de transporte sanitario en el Principado de Asturias.
  
- Islas Baleares:
  - Ley 7/2013, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de instalación, acceso y ejercicio de actividades en las Illes Ballears.
  - Decreto 2/2005, de 14 de enero, regulador de las medidas mínimas de seguridad y protección que han de cumplir las playas y zonas de baño de la Comunidad Autónoma de las Illes Ballears.
  - Ley 7/1999, de 8 de abril, de Atribución de Competencias a los Consejos insulares de Menorca y de Eivissa i Formentera en materia de espectáculos públicos y actividades recreativas.
  - Ley 5/1998, de 23 de octubre, de Creación del Consejo Balear de transportes terrestres y del Comité Balear del transporte por carretera.
  
- Islas Canarias:
  - Decreto 86/2013, de 1 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de actividades clasificadas y espectáculos públicos.
  - Decreto 30/2013, de 8 de febrero, por el que se crea el Registro Autonómico de planes de autoprotección de los centros, establecimientos y dependencias dedicados a actividades que puedan dar origen a situaciones de emergencia.
  - Ley 7/2011, de 5 de abril, de actividades clasificadas y espectáculos públicos y otras medidas administrativas complementarias.
  - Ley 13/2007, de 17 de mayo, de Ordenación del transporte por carretera de Canarias.
  - Ley 9/2007, de 13 de abril, del Sistema Canario de Seguridad y Emergencias y de modificación de la Ley 6/1997, de 4 de julio, de Coordinación de las Policías Locales de Canarias.
  - Decreto 154/2002, de 24 de octubre, por el que se regula el transporte terrestre sanitario.

- Decreto 104/2002, de 26 de julio, de ordenación de la gestión de residuos sanitarios.
- Decreto 6/2002, de 28 de enero, sobre otorgamiento, modificación y extinción de autorizaciones de transporte público y privado complementario de viajeros y mercancías.
- Ley 11/1994, de 26 de julio, de ordenación sanitaria de Canarias.
- Cantabria:
  - Decreto 51/2009, de 25 de junio, por el que se regula la elaboración, implantación y registro de los planes de autoprotección y de las medidas de prevención y evacuación.
  - Ley 1/2007, de 1 de marzo, de Protección Civil y Gestión de Emergencias de Cantabria.
- Castilla-La Mancha:
  - Decreto 38/2013, de 11/07/2013, por el que se aprueba el Reglamento de los festejos taurinos populares de Castilla-La Mancha.
  - Orden de 20 de septiembre de 2012 de la Consejería de Sanidad y Asuntos Sociales, por la que se regula el procedimiento de adaptación del personal a los nuevos requisitos de formación establecidos en el Real Decreto 836/2012, de 25 de mayo, por el que se establecen las características técnicas, el equipamiento sanitario y la dotación de personal de los vehículos de transporte sanitario por carretera.
  - Ley 7/2011, de 21 de marzo, de espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos de Castilla-La Mancha.
- Castilla-León:
  - Proyecto de Orden por la que se regula el procedimiento de habilitación del personal conductor de los vehículos de transporte sanitario por carretera en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de Castilla y León de 2014.
  - Decreto 57/2008, de 21 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento general taurino de la Comunidad de Castilla y León.

- Ley 2/2006, de 2 de octubre de espectáculos públicos y actividades recreativas de la Comunidad de Castilla y León.
- Decreto 14/1999, de 8 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de espectáculos taurinos populares de la Comunidad de Castilla y León.
- Cataluña:
  - El Decret 30/2015, de 3 de març, pel qual s'aprova el catàleg d'activitats i centres obligats a adoptar mesures d'autoprotecció i es fixa el contingut d'aquestes mesures.
  - En Cataluña Según el decreto 82/2010, Capítulo 1, Disposiciones generales, Art. 3: "Organizadores, personas titulares de la actividad y la persona titular del centro tienen la responsabilidad de implantar y mantener las medidas adecuadas para garantizar una seguridad sanitaria durante la celebración del evento", aunque este decreto ha sido sustituido por el Decreto 30/2015, de 3 de marzo, por el que se aprueba el catálogo de actividades y centros obligados a adoptar medidas de autoprotección y se fija el contenido de estas medidas.
  - Decret 112/2010, de 31 d'agost, pel qual s'aprova el Reglament d'espectacles públics i activitats recreatives.
  - Ley 11/2009, de 6 de julio, de regulación administrativa de los espectáculos y las actividades recreativas.
  - Ley 4/1997, de 20 de mayo, de Protección Civil.
- Comunidad Valenciana:
  - Orden 5/2013, de 3 de septiembre, de la Consellería de Sanidad, por la que se regula el procedimiento de habilitación del personal de los vehículos de transporte sanitario por carretera que acredite su experiencia laboral.
  - Resolución de 30 de mayo de 2013, acreditación por la experiencia laboral.
  - Ley 14/2010, de 3 de diciembre, de espectáculos públicos, actividades recreativas y establecimientos públicos.
  - Decreto 52/2010, de 26 de marzo, de espectáculos públicos.
  - Decreto 24/2007 GV. Reglamento festejos taurinos.

- Decreto 60/2002, de 23 de abril, del Gobierno Valenciano, por el que se aprueba el Reglamento de Festejos
- Taurinos Tradicionales en la Comunidad Valenciana (bous al carrer).
- Decreto 240/1994, de 22 de noviembre, que aprueba el reglamento regulador de la gestión de los residuos sanitarios.
- Ordenanza Marco de Seguridad en el uso, disfrute y aprovechamiento del litoral municipal.
  
- Extremadura:
  - Decreto 187/2010, de 24 de septiembre, por el que se aprueba el Reglamento de festejos taurinos populares.
  - Orden de 26 de noviembre de 1999, por la que se regula el procedimiento de concesión de autorización con
    - carácter extraordinario para la celebración de espectáculos y actividades recreativas, singulares o
    - excepcionales, no reglamentadas.
  - Decreto 41/1996, de 12 de marzo, por el que se regula el procedimiento para la obtención de la certificación
    - técnico-sanitaria para los vehículos destinados al transporte sanitario por carretera.
  
- Galicia:
  - Borrador do Anteproxecto de Lei de espectáculos públicos e actividades recreativas de Galicia, de 18 de julio de 2013.
  
- La Rioja:
  - Decreto 2/2014, de 10 de enero, por el que se regula el procedimiento de habilitación de conductores de transporte sanitario por carretera.
  - Ley 4/2000, de 25 de octubre, de espectáculos públicos y actividades recreativas.

- Madrid:
  - Orden 222/2014, de 13 de marzo, del Consejero de Sanidad, por la que se regula el procedimiento de habilitación del personal de los vehículos destinados a la realización de servicios de transporte sanitario por carretera.
  - Orden 10494/2002, por la que se regula la celebración de actividades recreativas extraordinarias durante las fiestas de Navidad, Fin de Año y Reyes, así como los espectáculos Extraordinarios.
  - Ley 17/1997, de 4 de julio, de espectáculos públicos y actividades recreativas.
  - Circular de 2 de marzo de 1993 de la Delegación de Gobierno de Madrid sobre organización de espectáculos singulares en recintos destinados a otros usos.
- Murcia:
  - Orden de 26 de noviembre de 2013 de la Consejería de Sanidad y Política Social, por la que se determina el procedimiento de habilitación de conductores de transporte sanitario por carretera que acrediten experiencia laboral.
  - Ley 2/2011, de 2 de marzo, de admisión de espectáculos públicos y actividades recreativas de la Región de Murcia.
- Navarra:
  - Orden Foral 162/2013, de 7 de noviembre, de la Consejería de Salud de Navarra, por la que se establece el procedimiento para la obtención de los certificados acreditativos de habilitación profesional para la prestación de servicios en ambulancias.
  - Decreto FORAL 8/2011, de 7 de febrero, por el que se regula el transporte sanitario por carretera.
  - Decreto FORAL 249/1992, de 29 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de espectáculos taurinos.
  - Ley Foral 2/1989, de 13 de marzo, Reguladora de espectáculos públicos y actividades recreativas, modificada por la Ley Foral 26/2001, de 10 de diciembre.

- País Vasco:
  - Decreto 400/2013, de 30 de julio, de espectáculos con artificios pirotécnicos en la Comunidad Autónoma de Euskadi.
  - Reglamento de espectáculos taurinos de 19 de diciembre de 2008.
  - Ley 4/1995, de 10 noviembre, de la Comunidad Autónoma del País Vasco sobre normas reguladoras de espectáculos públicos y actividades recreativas.

## 2.6. Conclusiones del marco teórico

La celebración de un evento pasa por la planificación del protocolo, la comunicación y la seguridad en modo integral. Se deben diseñar todos los aspectos fundamentales y calcular los riesgos y las amenazas protocolarias, de comunicación y de seguridad para la consecución del objetivo del evento.

Dentro de la gestión estratégica de eventos (SMM<sup>20</sup>) se establecen los parámetros de gestión y control valorando el aprovechamiento de las reuniones y los eventos dentro de la estrategia empresarial.

Según los datos constatados durante el marco teórico, la industria de las reuniones en España ha sido y sigue siendo una industria importante dentro del turismo de negocios y eventos por las cifras que resultan y la posición destacada como país receptor de eventos. Las empresas invierten en gestión estratégica en eventos para un mayor aprovechamiento de la celebración de reuniones y eventos como herramienta de marketing. Para conseguirlo es preciso el diseño y la planificación del Protocolo la comunicación y la Seguridad del evento.

Es necesario conocer la situación actual de la importancia de la industria de los eventos en España y a nivel internacional para comprender la necesidad de planificar y gestionar la organización de eventos sobre todo en los aspectos de Protocolo, comunicación y seguridad.

España disfruta de un posicionamiento destacado y no solo es de necesidad mantenerlo para el futuro de la industria sino que también es tarea de todos ampliar nuevas

---

<sup>20</sup> SMM Strategic Meetings Management, disciplina de control de gasto y aprovechamiento de reuniones y eventos (Bondurant Consulting, 2011)



expectativas y conocimiento. La generación de numerosos y variados eventos hace necesaria la creación de bases de datos específicas sobre eventos realizados para su posterior análisis y comparativa en el mercado.

Podemos concluir que el Protocolo transmite en sus actos las normas, tradiciones y costumbres a través de sus técnicas de organización, las cuales se coordinan y planifican con antelación con los procedimientos legislativos estipulados de autoprotección, seguridad y comunicación durante el pre, durante y post evento.

El Protocolo como disciplina ha dejado de ser una parte separada para ganar importancia dentro de un evento y unificarse y coordinarse a la perfección con la seguridad integral del acto dando sentido al mensaje comunicativo y a su celebración.

El sector de los eventos ofrece profesionales de distintas especialidades que en ocasiones evidencian carencias técnicas en algunos aspectos pero a cambio, destacan otros como la creatividad propia de esa diversidad.

El fin de un evento es comunicar, lanzar un mensaje pero para que esto se produzca y consiga este fin, es necesario haber construido el evento correctamente en sus aspectos protocolarios, comunicativos y de seguridad integral. De lo contrario el mensaje puede ser otro muy distinto al diseñado y sus consecuencias fatídicas.

Los eventos y su difusión son las herramientas reputacionales de las instituciones públicas y privadas y por ello deben ser diseñadas, planificadas, gestionadas y evaluadas.

Debido a la riqueza histórica que posee España disponemos de mucha normativa que perdura hasta hoy gracias a la transcripción y conservación de documentos para poder continuar engalanando los actos con ceremoniales y simbología específicos.

El Protocolo sitúa a los protagonistas en la escena siguiendo su perseguido guión, la Seguridad vela por la autoprotección y protección de los bienes y personas que allí se encuentren, combinándose y coordinándose ambos aspectos para conseguir el objetivo establecido que hizo su creación siguiendo la estrategia de comunicación.

Los estudios de Protocolo se han generalizado y a día de hoy ya gozan de la merecida oficialidad. Existen profesionales que se han beneficiado de estos conocimientos y por ello, son diarias las noticias de momentos analizados por protocolistas y estudiosos de estos contenidos. En ocasiones se ciñen a la escrupulosa legislación o costumbre inveterada y en otras, son conscientes de la necesidad de flexibilidad para la consecución de mensajes según los objetivos pactados.

La escena de un acto protocolizado se ha convertido en una mezcla de ingenio y conocimiento de legislación, usos y costumbres y adecuación a los tiempos que corren para dotar al evento de sentido y simbolismo a fin de comunicar durante el mismo los objetivos marcados durante su diseño.

La gestión de crisis en la información no solo se debe planificar para contrarrestar el error cometido sino que debe incluirse entre los cometidos del día a día en la gestión de la información a través de las redes sociales o los canales digitales.

Por la importancia que supone el sector del turismo de negocios y de reuniones en España. Se debe ofrecer profesionalización dentro y fuera del país.

La Sociedad va cambiando y con ella las amenazas y los riesgos con lo que es obligada la adaptación rápida y eficaz para el mantenimiento de nuestro país como destino de eventos competitivo a nivel mundial.

La seguridad en los eventos afecta al modo de comunicación y sus mensajes, al Protocolo y sus técnicas ya que deben diseñarse y planificarse de modo integral todos los planes para evitar cualquier riesgo y amenaza.

En la actualidad vivimos en un mundo globalizado y conectado a través del ciberespacio en el que podemos beneficiarnos de información con sus riesgos de desinformación. La utilización de internet y plataformas con sus correspondientes aplicaciones para agilizar y facilitar la interconexión entre participantes de un evento se hace imprescindible ya que ofrece como reclamos actuales la participación y experiencia en el mismo.

El Ciberterrorismo y la posibilidad de utilización de armas de destrucción masiva, especialmente químicas o biológicas completan este nuevo escenario mezcla de actores nacionales, internacionales, transnacionales y subnacionales motivados no sólo por ideologías o políticas si no por beneficios económicos (García Lodeiro, 2003).

Según la hoja de ruta de la sostenibilidad (Fundación Alternativas, 2016) y debido a los efectos del cambio climático se hace hincapié en el aumento de la contaminación del aire, del polen y alérgenos<sup>21</sup> por el aumento de la temperatura junto con la alta contaminación en ciudades como Madrid, Barcelona o Bilbao haciendo que estos destinos en momentos puntuales como lugares de celebración de eventos sean un riesgo importante

---

<sup>21</sup> Alérgenos, sustancia antigénica que induce una reacción alérgica en un organismo. RAE.

en la salud de las personas y por ello, deban incluirse en su tabla de riesgos y amenazas llegando incluso a evitar su celebración

Cabe señalar la necesaria unificación de normativa internacional de otros tipos de eventos que la Sociedad ha ido introduciendo por su propia necesidad cultural o negocio. Se debe de disponer de estadísticas generales ya que nos encontramos en un mundo globalizado y cualquier destino puede ser sede de un evento deportivo. Estas estadísticas podrían ofrecer información y datos de gran valía para segmentar otros aspectos económicos, culturales y sociales. A su vez, la ausencia de normativa en Seguridad junto con la falta de unificación a nivel territorial de algunos aspectos hace que la tarea de organizar un evento en distintas comunidades autónomas se convierta en una tarea burocrática eterna, nada efectiva para una buena consecuencia del acto y coordinación con los operativos de seguridad del lugar en cuestión.

El tener conciencia de la importancia y necesidad de incluir las previsiones de riesgos y amenazas en la planificación de los eventos hace que se ofrezca una visión más global. Es importante obtener e inculcar una cultura de Seguridad. La Estrategia Española de Seguridad indica que las amenazas y riesgos a los que se enfrenta España han variado en las últimas décadas y van desde el terrorismo hasta el crimen organizado y los ciberataques. Y por ello, señala la importancia de impulsar la educación de profesionales ciudadanos (Blanco Navarro, La Cultura de Seguridad Interior, 2012).

El asistente a reuniones y eventos necesita sentirse seguro tanto en su viaje, traslados, alojamiento y destino como tener a su alcance tecnología, ocio y cultura como demandas actuales acorde a la situación política y social. El mercado ofrece definiciones sobre la tipología de eventos específicos pero no de todos los conocidos. Por otro lado se dispone de estadísticas y estudios que realizan ICCA e IAPCO pero como ya hemos comentado no reflejan la totalidad de eventos que se vienen sucediendo en los países. Existen numerosos encuentros que debido al número de asistentes, el organizador y la rotación por países no contabilizan los que no reúnen estas condiciones. Por ello, para un mejor conocimiento de la industria de las reuniones y eventos se hace necesaria la recopilación y normalización para su recogida. Actualmente no existe ninguna base de datos de eventos públicos o privados celebrados que permita medir la evolución del mercado.

La regulación sobre eventos taurinos y grandes eventos deportivos disponen de regulación específica pero todos los demás no.

Las empresas públicas y privadas se apoyan en la organización de eventos como un instrumento estratégico de marketing y lo dotan de Protocolo y Seguridad para conseguir su mayor éxito. Por ello, se hace necesario el conocimiento de las opiniones y percepciones sobre las problemáticas actuales de los profesionales en este sector que a través de su experiencia y puntos de vista poder acercarnos más a la posible realidad.



### **3. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Descripción situación actual**

España acoge numerosos eventos nacionales e internacionales de índole científico, académico, promocional, profesional, festivos, de ocio, de competición, entre otros. A su vez se organizan distintas tipologías de actos públicos y privados por instituciones, asociaciones, federaciones, colegios profesionales, clubes, aficionados que hacen que tengan en sus manos gran responsabilidad aunque no sean profesionales de este sector.

El número de eventos públicos y privados ha aumentado al igual que sus diferentes tipologías. El intrusismo, la falta de formación, nuevas situaciones sociales, políticas tecnológicas pueden convertirse en riesgos y amenazas actuales provocando posibles incidentes de distintas repercusiones. En estos últimos años han sucedido desgracias e incidentes en distintos eventos por lo que se ha planteado averiguar las razones por las que se producen y sus posibles soluciones.

A fin de conocer más profundamente el sector y en concreto su vertiente de seguridad como herramienta de comunicación se han marcado como objetivos de esta investigación averiguar la actual visión de organizadores y operativos de seguridad en eventos y evidenciar los aspectos más relevantes sobre el Protocolo, la Comunicación y la Seguridad vista por expertos.

La planificación protocolaria y comunicacional junto con la previsión de riesgos y amenazas posibles durante un evento hace que se contemple la posibilidad de ofrecer un evento seguro a nivel integral.

La Seguridad en cualquier evento se corresponde con un punto importante y decisivo pero es necesario conocer qué determinar que amenazas se pueden establecer según el tipo de evento a realizar. A su vez el hecho de estar en estado de alerta en España también influye en la seguridad de nuestros eventos por pequeños y desapercibidos que pensemos que puedan parecer.

La comunicación en Seguridad puede contribuir a una concienciación del sector por hacer los eventos más seguros. Los organizadores pueden prever riesgos y amenazas si

están formados para ello. La legislación sobre celebración de eventos es general y poco específica con lo que se ha abordado una recopilación necesaria sobre Protocolo y Seguridad. A esto se añade que cada comunidad autónoma puede desarrollar normativa al respecto y el hecho de que los organizadores desempeñen su labor a nivel nacional ven perjudicado su trabajo y desarrollo por la falta de una normativa clara y unificada.

En la planificación de un evento el Protocolo y la comunicación son factores que hacen más seguro un evento por la gestión y control de personas, logística y comunicación.

La ausencia de manuales específicos que aúnen aspectos de Protocolo, Comunicación y Seguridad hace que esta investigación sea necesaria para enlazar y justificar la necesidad de estos tres aspectos tan importantes en el diseño y planificación de un evento en los tiempos actuales.

### **3.2. Preguntas de investigación**

La primera cuestión que se plantea es si la Comunicación en Seguridad hacia los asistentes contribuye a una mejora de Seguridad en el propio evento.

La segunda cuestión está relacionada con la anterior para averiguar si la Seguridad se percibe a través de elementos comunicacionales en un evento.

Por otro lado, para planificar la seguridad integral en un evento es necesario saber si se conoce el procedimiento y los requisitos de seguridad vigentes como tercera cuestión.

La cuarta y la quinta versan sobre el aumento de celebraciones de distintas tipologías y por ello, se hace necesario constatar si están formados los organizadores y promotores de eventos en aspectos de seguridad y si cuando acometen su diseño y planificación realizan previsiones de amenazas y riesgos.

Como sexta y última cuestión es si España parece un lugar seguro para organizar eventos.

### **3.3. Objetivos generales y específicos**

Los objetivos generales que se han planteado en esta investigación son los siguientes:

- Averiguar la opinión sobre la Seguridad en la organización de Eventos desde el punto de vista de organizadores/promotores de eventos y de los operativos de seguridad.

- Evidenciar los aspectos más relevantes del Protocolo, la Comunicación y la Seguridad en Eventos vista por expertos.

A su vez, los objetivos específicos de la investigación se detallan a continuación:

- Indagar sobre los riesgos y amenazas en el campo del Protocolo, la comunicación y la seguridad en eventos.
- Analizar la percepción de la Seguridad por el público que asiste a eventos.
- Constatar si existen problemas específicos de formación, concienciación y coordinación a la hora de organizar eventos entre los distintos entes intervinientes.

### **3.4. Hipótesis**

Hipótesis general:

Los organizadores de Eventos españoles han minimizado la importancia de la Seguridad.

Hipótesis específicas:

- La interacción entre el Protocolo y la Seguridad en los eventos afectan a la imagen que transmiten las instituciones que las organizan.
- La definición y el seguimiento del Protocolo favorece la percepción de los públicos de la Seguridad en los Eventos.

### **3.5. Metodología**

En el presente trabajo se ha realizado una investigación empírica utilizando tres métodos para la recopilación de datos.

Una de las técnicas utilizadas ha sido cuantitativa que ha consistido en la realización de 362 encuestas. Por otro lado, se han utilizado dos técnicas cualitativas más: la realización de 40 entrevistas a profesionales del sector de la organización de eventos y la reunión de 24 expertos de las ramas de Protocolo, Comunicación y Seguridad en Eventos.



Estas técnicas de investigación han sido elegidas para responder mejor a los propósitos planteados ya que es necesario conseguir una finalidad exploratoria pero a su vez valorar el alcance y la intensidad de los resultados obtenidos. Tanto los cuestionarios como las entrevistas nos han facilitado la recolección de fuentes primarias para conseguir alcanzar profundizar y alcanzar los objetivos propuestos en la investigación.

#### Técnica cuantitativa:

- Realización de 362 encuestas presenciales y por internet a asistentes a eventos en la que se plantean preguntas cerradas a los distintos sujetos de forma idéntica y homogénea para el tratamiento cuantificado de los datos con el fin de averiguar la existencia del grado de distinción y su intensidad generando unos resultados globales a partir de la muestra orientados a conocer la percepción de la Seguridad en eventos por los mismos.

#### Técnicas cualitativas:

- Realización de 40 entrevistas a profesionales de la organización de eventos tanto promotores y organizadores como operativos de seguridad para analizar las tendencias y compararlas entre ambos colectivos con el objetivo de conocer la situación actual de la Seguridad en Eventos y poder identificar posibles coincidencias en problemas o mejoras basadas en su experiencia y percepción del sector como profesionales. Se hace necesario destacar el aspecto del cifrado de datos personales y profesionales de los intervinientes por expreso deseo de los mismos. De este modo se preserva su privacidad en la participación de la investigación. Relacionado con este aspecto y para mostrar la importancia de su aportación, las entrevistas han sido transcritas detallando la información de manera íntegra.

Para cada una de las entrevistas se ha tomado en cuenta el entorno y la especialización del entrevistado.

Las preguntas han sido redactadas en formato abierto para permitir que las respuestas ofrezcan la mayor información posible sobre los datos de interés de modo explícito y claro. Han sido elaboradas a través de ejes temáticos permitiendo responder de este modo a los objetivos e hipótesis de la investigación.

- Reunión de 24 expertos pertenecientes a los campos del Protocolo, la Comunicación y la Seguridad en la organización de Eventos para valorar la importancia y el grado de coincidencia entre los intervinientes y su importancia.

La relación de expertos se ha realizado utilizando como criterio la especialización de los participantes siendo profesionales tanto en el campo profesional como en el académico e investigación. Se tomaron en cuenta unos criterios mínimos de simetría para asegurar la diferencia necesaria de puntos de vista según el sector de especialidad.

### 3.5.1. Encuestas a asistentes a Eventos

Para conocer la percepción de la Seguridad que tienen los asistentes a eventos se ha realizado como técnica cuantitativa para completar esta investigación 362 encuestas a sujetos que han asistido a diferentes tipologías de eventos con el objetivo de identificar su concienciación y percepción de la seguridad cuando asisten a eventos. Se les ha planteado a los sujetos ocho preguntas idénticas en formato cerrado seis de ellas de respuesta única y dos de respuesta múltiple para el tratamiento cuantificado de los datos para medir y graduar los fenómenos y su intensidad generando unos resultados globales a partir de la muestra. El procedimiento utilizado para la consecución de la muestra han sido de modo presencial y a través de internet junto con redes sociales profesionales, el formato de la encuesta fue creado a través de un formulario de google (anexo III) para la agilidad de la recogida de datos.

**Tabla 7**

*Visualizaciones y seguidores de los medios dónde se difundió la encuesta*

Difusión de encuestas	Visualizaciones	Seguidores
Google+	60.937	22
Web ( <a href="http://eventosysuseguridad.es">http://eventosysuseguridad.es</a> )	35.348	
Linkedin CCSE16		3.869
Twitter @CONGRESOCSE		957
Linkedin Olga Sánchez		1.148
Blog (seguridad en eventos)	12.043	
<b>Total:</b>	<b>108.328</b>	<b>5996</b>

*Nota: fuente elaboración propia a partir de la información facilitada por las redes sociales e internet*

Los medios utilizados para la difusión de la encuesta fueron en modo on line y en modo presencial. En la red se puso a disposición junto con su difusión en redes sociales,

web y blog profesionales. Las visualizaciones que tuvieron los medios de difusión utilizados fueron de 108.328 y 5.996 seguidores (véase tabla 7).

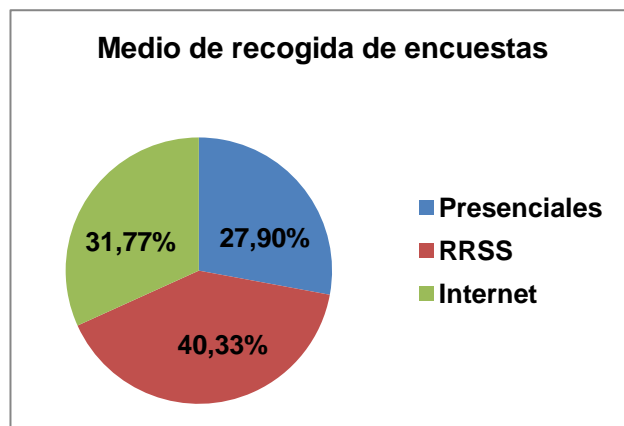


Gráfico 40. Medios utilizados para la recogida de encuestas de asistentes a Eventos. Fuente: elaboración propia a partir de los datos facilitados por las redes sociales e internet

A través de internet se situó la información en un post en el blog (<http://eventosysuseguridad.blogspot.com>) y en la página web ([www.eventosysuseguridad.es](http://www.eventosysuseguridad.es)). Ambos espacios digitales fueron creados para la difusión de eventos especializados para profesionales del sector del Protocolo, la Comunicación y la Seguridad en Eventos dando especial cobertura al I Seminario de Comunicación y Seguridad en Eventos: posibles amenazas celebrado los días 17 y 18 de febrero de 2015 y el correspondiente al I Congreso de Comunicación y Seguridad en Eventos: situaciones críticas celebrado los días 17 y 18 de febrero de 2016. Aprovechando la audiencia especializada y profesional de dichos canales se creó un apartado para cumplimentar la encuesta y que ha estado disponible durante todo el período de esta investigación y por el que se han realizado el 31,77% de las encuestas (ver gráfico 40).

A través de las RRSS (redes sociales) relacionadas con este ámbito profesional han sido google+ y linkedin. De este último se han utilizado dos perfiles, uno el profesional de Olga Sánchez como profesora e investigadora en el campo de la organización de eventos y el correspondiente al perfil específico creado para el I Congreso de Comunicación y Seguridad en Eventos. A su vez, se creó un perfil de twitter para dicho congreso conectado al blog, la página web y a ambos perfiles de linkedin. El medio de las RRSS ha contribuido en el 40,33% de las encuestas. Finalmente el 27,90% de las encuestas restantes se realizaron de modo presencial.

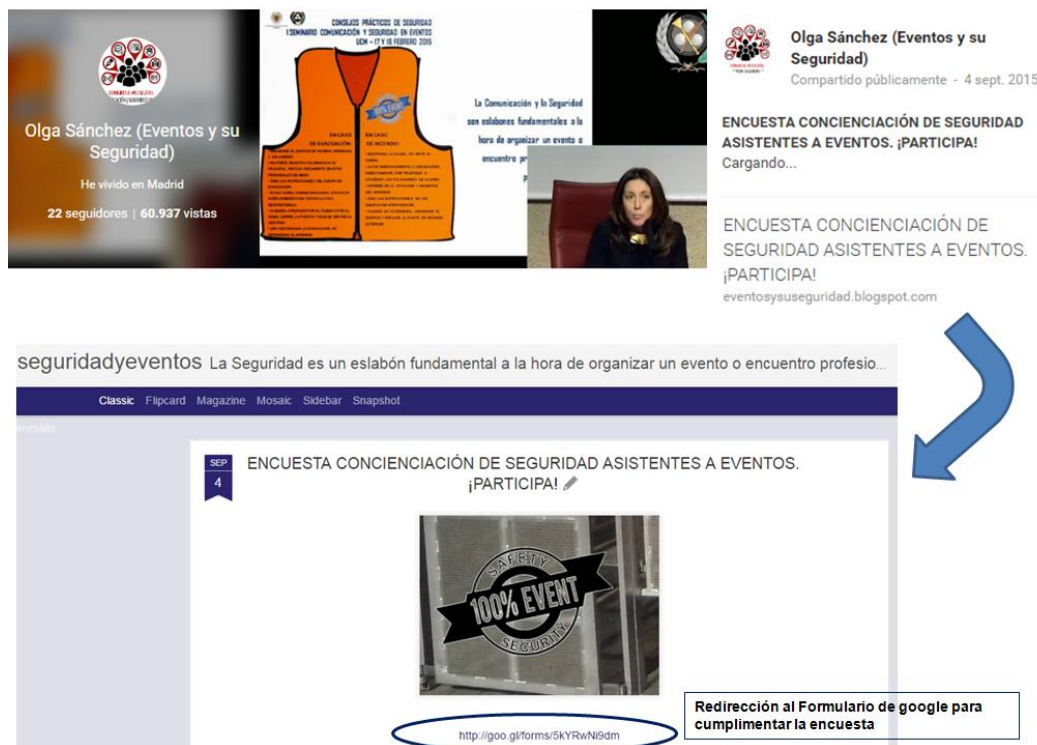


Imagen 6. Perfil Google+ Eventos y su Seguridad. Fuente: google+ Olga Sánchez (Eventos y su Seguridad)

El blog *seguridadyeventos* (<http://eventosysuseguridad.blogspot.com>) se creó el 19 de enero de 2015 con el objetivo de difundir el I Seminario de Comunicación y Seguridad en Eventos organizado por la Universidad Complutense de Madrid y que a fecha de 19 de agosto de 2016 ha tenido 12.039 páginas visitadas (imagen 6).

La procedencia de los usuarios que han visitado el blog se corresponde mayoritariamente con Estados Unidos, España, Rusia, Francia, México, Argentina, Colombia, Portugal, Reino Unido y Polonia. A su vez el blog está conectado a Google+ el cual tiene 22 seguidores con 60.937 visualizaciones (consulta 19/08/2016, véase imagen 7).



Imagen 8. Ubicación Encuesta asistentes a eventos. Fuente: <http://www.eventosysuseguridad.es/estudios-e-investigaciones/>

La página web [www.eventosysuseguridad.es](http://www.eventosysuseguridad.es) se creó al igual que el blog de la misma web en agosto de 2015. Desde entonces hasta el día 19 de agosto de 2016 ha tenido 35.348 visitas. En el apartado de estudios e investigaciones es dónde se ha puesto a disposición la encuesta para asistentes a eventos (imagen 8).

Señalar que la cuenta de google analytics se creó en agosto de 2015 y el período comparativo va hasta el 31 de octubre de 2016 siendo la fecha de consulta el 19 de agosto de 2016 para su inclusión en esta investigación. El hecho de que durante el primer período hubiera un mayor porcentaje de usuarios seguidores frente a los nuevos usuarios es debido a la creación de la página web [www.eventosysuseguridad.es](http://www.eventosysuseguridad.es) ya que se le dotó de mayor difusión a la web aunque el blog está conectado a la misma para redirigir los contenidos de un lugar a otro y dotar de toda la información por ambas vías.

Las sesiones totales fueron 1.166 con 1.006 usuarios (nuevos 86,3% frente al 13,7% de usuarios recurrentes) que realizaron 2.402 visitas a páginas representando una media de 2,06 páginas por sesión con una duración media de 12 minutos.

En cuanto a los datos de la página web [www.eventosysuseguridad.es](http://www.eventosysuseguridad.es) según la cuenta de google analytics muestra (ver gráfico 41) que la visión general de la audiencia ha sido de 9.114 sesiones con 6.504 usuarios (nuevos 71,4% frente al 28,6% de usuarios recurrentes) que realizaron 18.015 visitas a páginas representando una media de 1,98 páginas por sesión con una duración media de casi 3 minutos.



Imagen 10. Perfil LinkedIn Olga Sánchez González Profesora Investigadora. Fuente: linkedin.es

En cuanto al perfil de LinkedIn de Olga Sánchez González como profesora investigadora (véase imagen 10) con más de 500 contactos entre profesionales del sector de la organización de eventos en las disciplinas de Protocolo, Comunicación, Seguridad en Eventos, sedes para eventos, agencias de viajes, cadenas hoteleras, conventions bureau, caterings especializados entre otros proveedores integrados en el sector MICE con 1.148 seguidores (consultado 19/08/2016). Este perfil comparte 376 contactos con el correspondiente al creado para el Congreso de Comunicación y Seguridad también dentro de la red profesional de linkedin que se detalla a continuación.



Imagen 11. Perfil LinkedIn Congreso Comunicación y Seguridad en Eventos.  
Fuente: <https://es.linkedin.com/in/congresoseguridadeventos>

El perfil de la red profesional LinkedIn creado para el I Congreso Comunicación y Seguridad en Eventos dentro del sector de la organización de eventos en disciplinas de Protocolo, Comunicación y Seguridad en Eventos con más de 500 contactos de profesionales e investigadores del sector de la organización de eventos de Protocolo, Comunicación y Seguridad en Eventos. Este perfil a fecha de 14 de junio de 2016 tiene 3.869 seguidores (imagen 11).



Imagen 12. Twitter @CONGRESOCSE y #CCSE2016. Fuente: Twitter

Creación del perfil de Twitter en diciembre de 2015 para la difusión de los contenidos del I Congreso de Comunicación y Seguridad en Eventos y dónde se difundió la participación en la encuesta para asistentes a eventos la cual llegó a todos sus contactos que son 957 (consultado 14/06/2016). Durante los días de celebración del Congreso (17 y 18 de febrero de 2016) el twitter estuvo en la posición 20 del *trending topics* en España (imagen 12).

### 3.5.2. Entrevistas a organizadores y promotores de eventos

El objetivo de las entrevistas semi-estructuradas realizadas a organizadores y promotores de eventos durante el año 2015 y el primer cuatrimestre del 2016 ha sido realizar un análisis del contenido mostrado identificando la tendencia que pudiera existir en cada pregunta y las posibles diferencias entre ambos colectivos.

Para cada una de ellas se ha tomado en cuenta el entorno y especialización del entrevistado, el formato de la entrevista está redactado con preguntas abiertas para permitir que las respuestas ofrezcan la mayor información posible sobre los datos de interés de modo explícito y claro. Las preguntas han sido elaboradas a través de ejes temáticos permitiendo responder de este modo a los objetivos e hipótesis de la investigación. Esta herramienta permite la obtención de información de forma simultánea, sistemática y ordenada permitiendo observar similitudes y diferencias sobre la población observada (Azofra, 1999).

Los organizadores y promotores de eventos son los encargados de contratar los diferentes servicios y proveedores en todos los ámbitos para que un evento consiga su objetivo marcado, entre ellos están los correspondientes a la seguridad en todas sus



vertientes dependiendo del evento o acto del que se trate. Se estima para dicha investigación fundamental conocer la experiencia, opinión y el punto de vista de estos profesionales y de los problemas con los que se encuentran a la hora de colaborar con las fuerzas y cuerpos de seguridad, instituciones, sedes, operativos de seguridad, emergencias, etc. en la organización de sus eventos a nivel internacional, nacional o local, para poder analizar si sus respuestas desvelan aspectos destacables o puntos de inflexión.

Los sectores a los que pertenecen los sujetos entrevistados son a instituciones privadas que organizan distintos eventos a nivel internacional, nacional y local, empresas de comunicación y organización de eventos, empresas de servicios para eventos como transporte, sedes especiales para eventos, comercialización y alojamiento, empresas de grandes espectáculos con la prestación de innovadores servicios, agencias de eventos de diferentes tipologías, especializaciones y destinos para eventos, empresas públicas y semipúblicas de protocolo y organización de eventos, consultores además de profesores e investigadores de este sector.

Las cuestiones que se plantean en formato abierto se han diseñado para la obtención de respuestas más amplias a través de ejes temáticos como la visión actual de la Seguridad en los Eventos, la especialidad de su campo de trabajo en cuanto a tipología de eventos que organiza y el lugar de celebración ya que las comunidades autónomas tiene capacidad reguladora. Se plantea la problemática de seguridad con la que se encuentran, la posible previsión de riesgos y amenazas en la planificación del evento, el respeto de la legislación por los distintos entes implicados, la coordinación entre estos y organismos oficiales, planteamiento de posibles propuesta de solución ante problemas y deficiencias, sistemas imprescindibles y recomendables para ofrecer seguridad un evento, protección ante un ciberataque, actualización y revisión de los planes de evacuación, disponibilidad de herramientas de cálculo sobre asistentes/peligrosidad/tipología de evento y protocolo de información a distintos organismos o entidades de la celebración del evento en cuestión (véase tabla 8 en anexos).

Se necesita conocer la opinión sobre la Seguridad en la organización de eventos ahondando sobre su experiencia a través de distintos ejes temáticos. Al poder conocer la opinión profesional de organizadores de eventos podemos identificar carencias y necesidades en el sector para justificar mejoras a las deficiencias que resulten.

### **3.5.3. Entrevistas a operativos de seguridad en eventos**

Para esta investigación se ha planteado la realización de entrevistas semi-estructuradas con el objetivo general de conocer la experiencia, opinión y el punto de vista de los profesionales y los problemas con los que se encuentran a la hora de colaborar de mano de organizadores y promotores de eventos a nivel nacional o internacional para poder valorar si sus respuestas van relacionadas con las necesidades de formación, ausencia de legislación, coordinación entre entidades públicas y de este modo poder plantear alternativas en los procedimientos o diseñar formación específica.

Con lo que como objetivos específico son conocer la seguridad actual en la organización de los eventos desde el punto de vista operativo, puesto de trabajo que desempeña y lugar dónde ofrece sus servicios.

Los sectores a los que pertenecen los sujetos entrevistados son a instituciones públicas y privadas de los ámbitos de extinción de incendios, Consultorías de planes autoprotección, Ingeniería y Seguridad, Detectives, Investigación, Directores de Seguridad, Vigilante de Seguridad, Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, Protección civil, Seguridad pública y Seguridad privada.

Las dieciséis cuestiones que se plantean en formato abierto se han diseñado para la obtención de respuestas más amplias a través de ejes temáticos como la visión actual de la Seguridad en los Eventos, la especialidad de su campo de trabajo en cuanto a tipología de eventos en los que opera y el lugar de celebración ya que las comunidades autónomas tiene capacidad reguladora para conocer su opinión sobre la seguridad en la operativa de eventos, si utilizan protocolos de previsión de riesgos y amenazas. A su vez su experiencia sobre el respeto de la legislación por los distintos entes implicados, coordinación entre estos y organismos oficiales, propuesta de soluciones ante dichos problemas y deficiencias, y según su opinión los sistemas imprescindibles y recomendables para un evento (véase tabla 9 en anexos).

### **3.5.4. Reuniones científicas de expertos**

La tercera metodología utilizada en esta investigación ha sido la realización de un análisis de contenido de los discursos emitidos por un grupo de expertos.

La reunión de expertos tiene por objetivo conocer la concordancia y discrepancia sobre la importancia del Protocolo, la Comunicación y la Seguridad en los eventos. Según Escobar-Pérez y Cuervo-Martínez (2008, p.29) el grupo de expertos ofrece “una opinión informada de personas con trayectoria en el tema, que son reconocidas por otros como expertos cualificados en éste, y que pueden dar información, evidencia, juicios y valoraciones” (Escobar-Pérez y Cuervo-Martínez, 2008, p.29). Por otro lado, Cabero y Llorente (2013, p.14) indica que “consiste, básicamente, en solicitar a una serie de personas la demanda de un juicio hacia un objeto, un instrumento, un material de enseñanza, o su opinión respecto a un aspecto concreto”.

El procedimiento ha consistido en escuchar las distintas exposiciones del grupo de expertos durante 20 minutos sobre temas relacionados con la temática del Protocolo, la Comunicación y la Seguridad en eventos y anotar las palabras y conceptos más utilizados durante su exposición.

Para valorar la frecuencia de los conceptos de los expertos se ha decidido utilizar la escala likert de 1 a 5 atendiendo al grado de frecuencia de dichos conceptos.

# 4. ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS DATOS

## 4.1. Datos obtenidos en las encuestas realizadas a asistentes a eventos

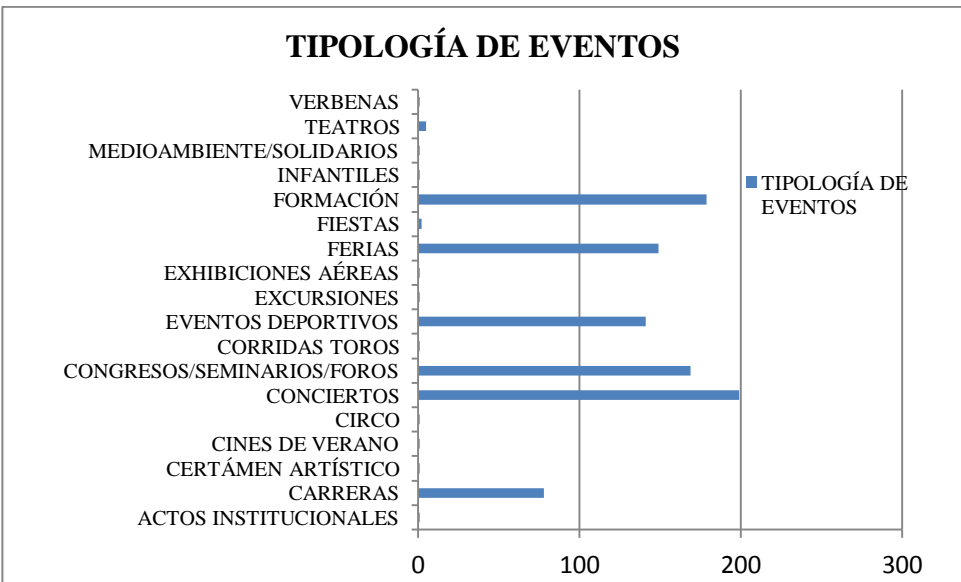
A continuación se describen los datos que se han obtenido tras haber realizar las 362 encuestas siendo.

**Tabla 5**  
*Edad encuestados*

EDAD ENCUESTADOS		
MUJER	181	DE 18 A 58 AÑOS
HOMBRE	181	DE 16 A 65 AÑOS
TOTAL	362	

*Nota: Fuente elaboración propia a partir de los datos obtenidos*

Según se describe en la tabla número 5 anterior, el número de hombres es igual al de mujeres encuestadas. Las edades de las mujeres encuestadas van desde la mayoría de edad hasta los 58 años y los hombres desde los dieciséis años hasta los 65. El factor de la edad no ha mostrado mayor relevancia frente a los aspectos de Seguridad y por ello hemos determinado la no inclusión de los mismos.



*Gráfico 32. Tipología de Eventos a los que asisten los encuestados. Fuente: elaboración propia a partir de resultados obtenidos.*

Según se muestra en el gráfico 32 anterior, los eventos a los que más asisten los encuestados son los conciertos (21,35%), seguidos de la formación (19,21%), de los

congresos, seminarios y foros (18,13%), continuando con las ferias (15,99%), los eventos deportivos (15,13%) y las carreras (8,37%). Dentro de la variedad de eventos los asistentes a congresos/seminarios/foros también asistieron a eventos formativos en mayor número (27), a su vez los que asistieron a eventos deportivos también lo hacían a ferias (20) y los asistentes a conciertos también lo hacían a eventos deportivos (17).

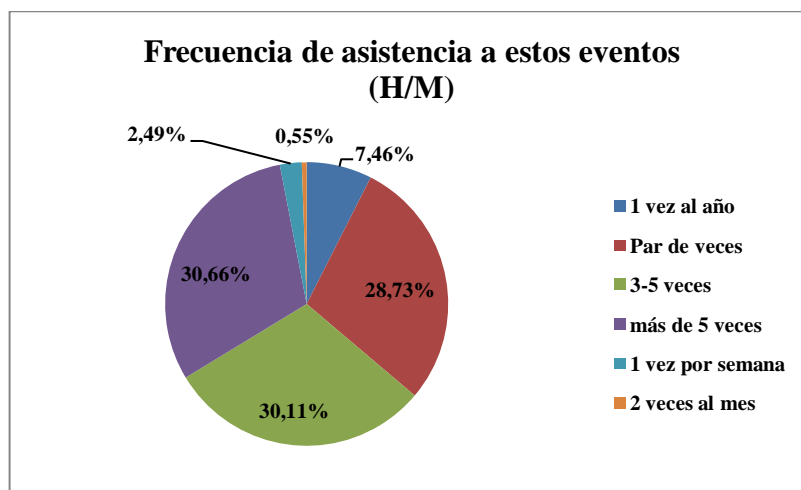


Gráfico 33. Frecuencia de asistencia a Eventos por Hombres y Mujeres. Fuente: elaboración propia a partir de resultados obtenidos.

La frecuencia de asistencia al año, como se señala en el gráfico anterior (véase gráfico 33), a estos eventos el mayor porcentaje se corresponde con la asistencia en más de 5 veces (30,66%), seguido de 3 a 5 (30,11%) y un par de veces al año (28,73%).

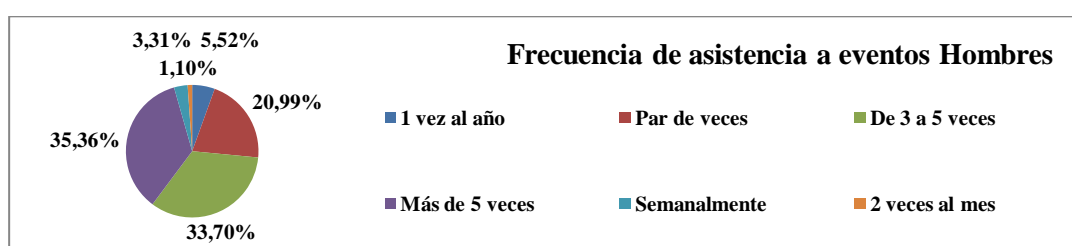


Gráfico 34. Frecuencia de asistencia a Eventos por hombres. Fuente: elaboración propia a partir de los datos obtenidos en las encuestas realizadas a los asistentes a eventos

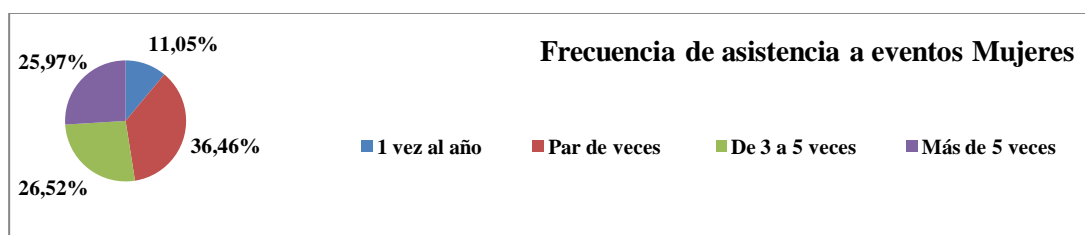


Gráfico 35. Frecuencia de asistencia a Eventos por mujeres. Fuente: elaboración propia a partir de los datos obtenidos en las encuestas realizadas a los asistentes a eventos

Si comparamos los dos gráficos anteriores se aprecia que los hombres asisten con mayor frecuencia al año a los distintos eventos (más de 5 veces) comparado con las mujeres (un par de veces al año), véase gráficos 34 y 35.

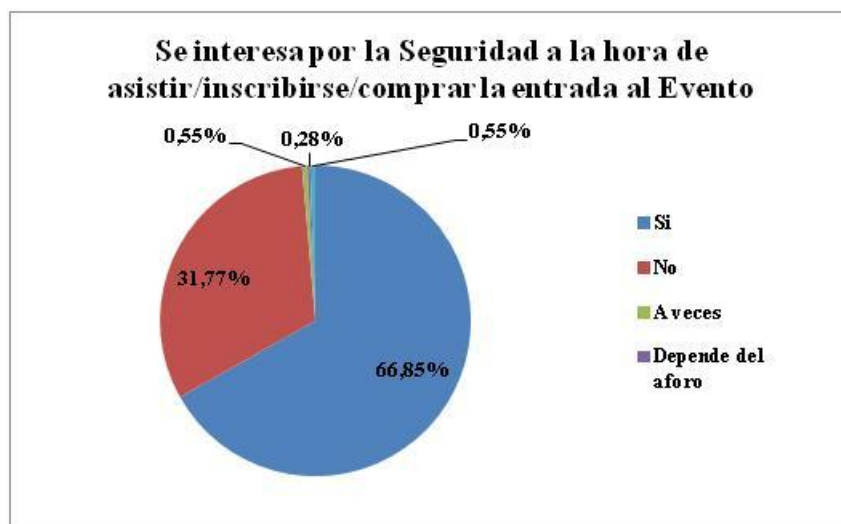


Gráfico 36. Interés por la Seguridad a la hora de asistir, inscribirse o comprar la entrada a un Evento. Fuente: elaboración propia a partir de resultados obtenidos

En referencia al interés que han mostrado por la Seguridad a la hora de asistir, inscribirse o comprar la entrada del Evento, el gráfico 36 anterior muestra que la gran mayoría (66,85%) se muestra interesado frente a los que han respondido negativamente (31,77%), destacar los comentarios sobre el interés dependiendo del aforo, del tipo de evento o la afirmación de “a veces”.

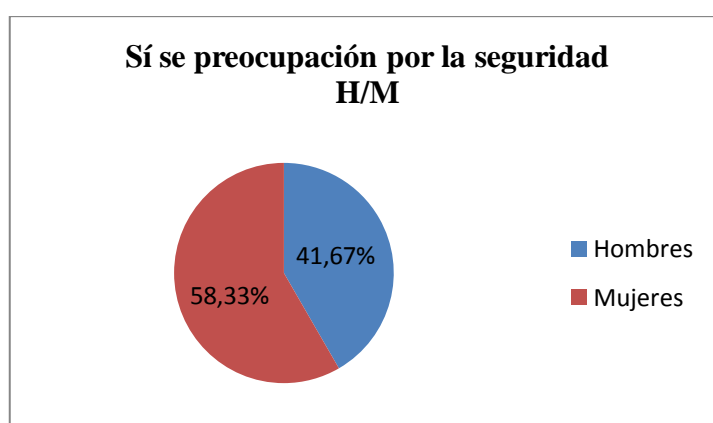


Gráfico 50. Preocupación por la seguridad H/M-edad. Fuente: elaboración propia a partir de los resultados de las encuestas

Las mujeres se preocupan más que los hombres por la seguridad a la hora de asistir a un evento, supera en un 16,66% las respuestas afirmativas. En cuanto a las edades, las

mujeres que se preocupan de la seguridad van desde los 19 hasta los 55 años, en cambio los hombres además de preocuparse menos lo hacen a partir de los 35 hasta los 52 (véase gráfico 50).

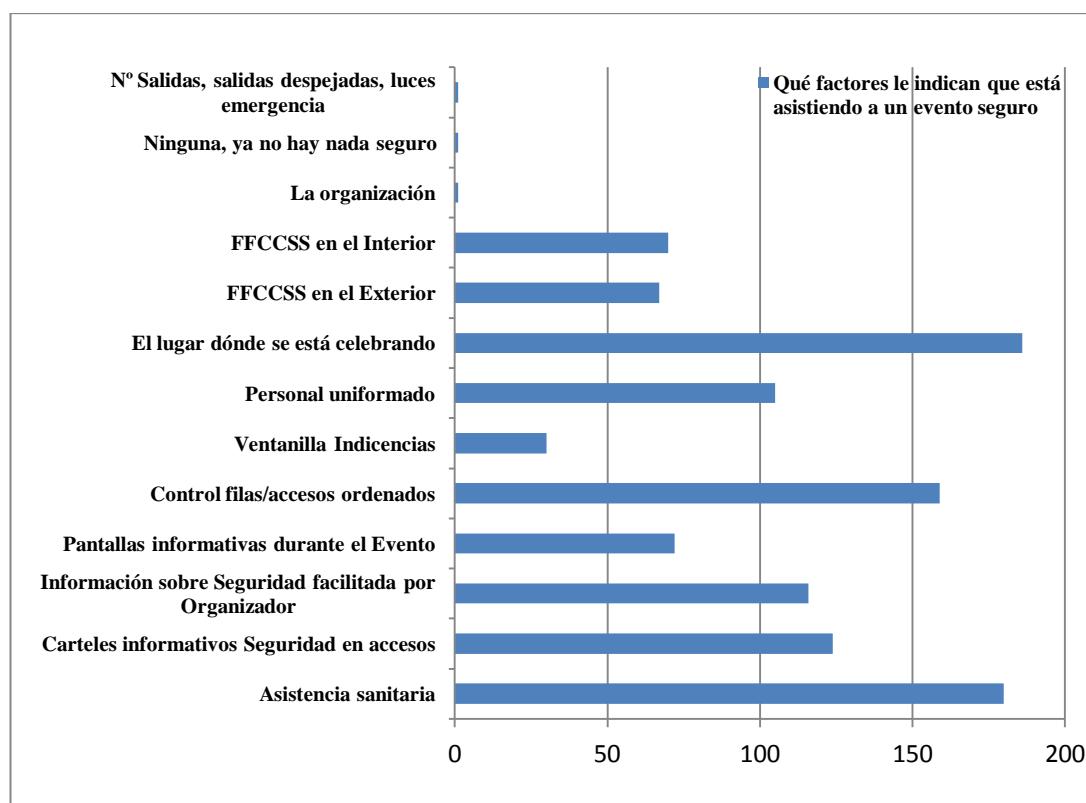


Gráfico 37. Factores que indican que se asiste a un Evento seguro. Fuente: elaboración propia a partir de resultados obtenidos

Como refleja el gráfico 37 anterior, los factores que indican que se asiste a un evento seguro van de la mano de la confianza que se tiene del lugar dónde se están celebrando (16,73%) seguido de la presencia de asistencia sanitaria (16,19%), control de filas y accesos ordenados (14,30%), carteles informativos de Seguridad en los accesos (11,15%), información sobre Seguridad facilitada por organizador (10,43%), personal uniformado (9,44%), pantallas informativas durante la celebración del Evento (9,29%), la presencia de fuerzas y cuerpos de Seguridad en el interior (6,47%), presencia de fuerzas y cuerpos de Seguridad en el exterior (6,03%), ventanilla de incidencias (2,07%) y como otros factores señalan aunque en porcentaje muy bajo (0,09%) la reputación de la Organización, plan de evacuación correcto en cuanto a número de salidas indicadas,

despejadas y luces de emergencia, y finalmente el referente a que de ningún factor ya que ahora no hay nada seguro.

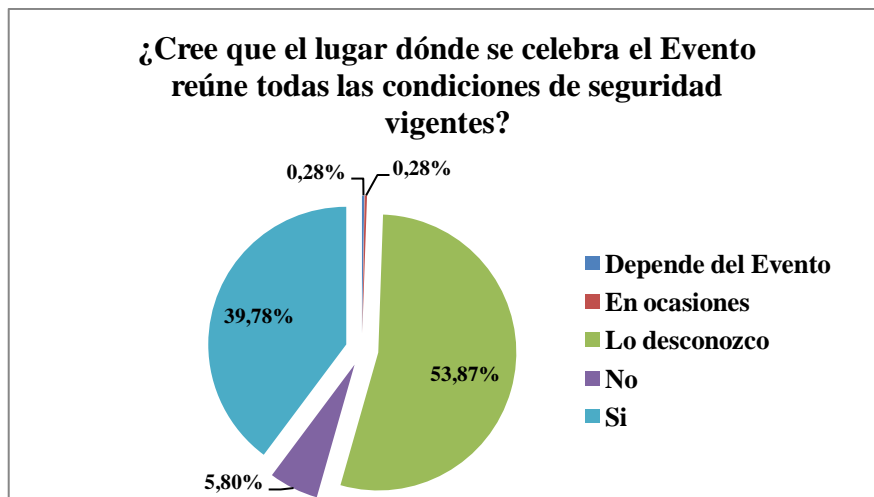


Gráfico 38. Credibilidad del lugar dónde se celebra el Evento reúne todas las condiciones de Seguridad vigentes. Fuente: elaboración propia a partir de los resultados obtenidos

El gráfico 38 anterior muestra que más de la mitad de los asistentes a los eventos desconocen las condiciones de seguridad que reúnen los lugares dónde se celebran (89,04%).

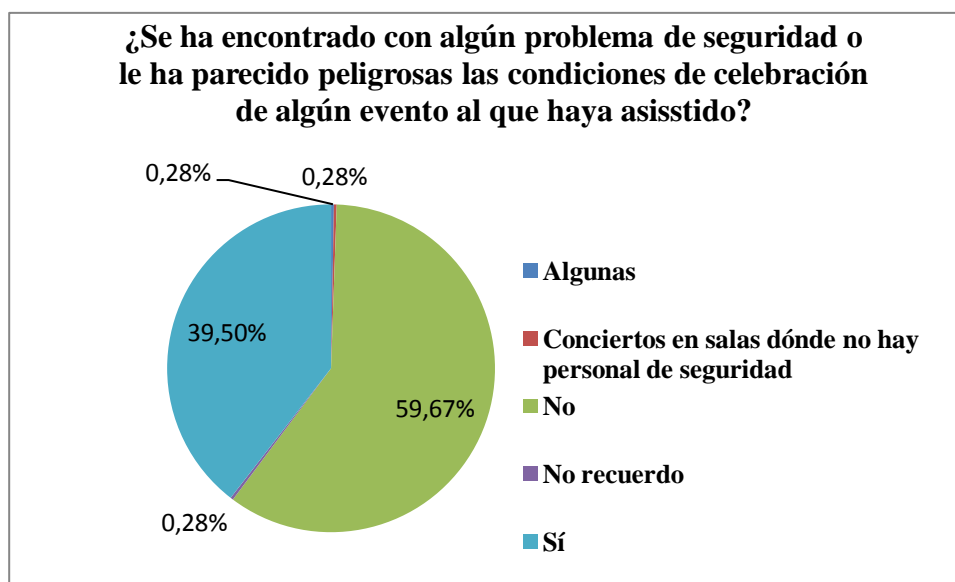


Gráfico 48. Experiencia en problemas de seguridad en eventos anteriores. Credibilidad del lugar dónde se celebra el Evento reúne todas las condiciones de Seguridad vigentes. Fuente: elaboración propia a partir de los resultados obtenidos



Según los resultados en el 59,67% no se han encontrado con ningún problema de seguridad ni condiciones peligrosas de celebración de eventos anteriores frente al 39,50% que afirman que sí.

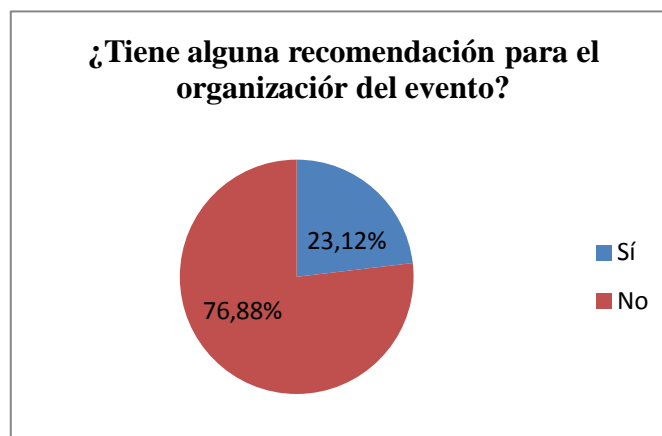


Gráfico 49. Recomendación para el organizador del evento. Fuente: elaboración propia a partir de los resultados obtenidos

El 76,88% de los encuestados no realizarían ninguna recomendación a los organizadores de anteriores eventos pero el 23,12% sí lo harían sobre los aspectos de seguridad, accesibilidad, señalización, mejor organización, más personal y control de accesos.

#### 4.2. Datos obtenidos en las entrevistas a organizadores/promotores de eventos

Se han realizado 20 entrevistas a distintas instituciones del sector privado, público y semipúblico que organizan distintos eventos a nivel local, nacional e internacional, compañías de comunicación y organización de eventos, empresas que además de organizar también ofrecen distintos servicios para eventos, empresas de grandes espectáculos, agencias de eventos de diferentes tipologías, especializaciones y destinos, consultores además de profesores e investigadores de este sector. Para preservar y proteger su identidad se han obviado la inclusión de los datos personales y nombre de la entidad a la que pertenecen, en su lugar, se incluyen todos aquellos datos necesarios que ofrecen mayor detalle y representatividad. El período ha sido durante el año 2015 y el primer cuatrimestre 2016.

En referencia a la muestra de las personas entrevistadas a continuación se detalla la actividad y número de personas participantes que pertenecen a la misma:

- Protocolo y organización de eventos de Ayuntamientos, empresa pública (3)
- Agencia de Incentivos y eventos (1)
- Agencia de Viajes, Destination Management Company (DMC) (2)
- Comercialización en el sector MICE (2)
- Empresa organizadora de eventos y actos deportivos (1)
- Profesores investigadores, consultor (2)
- Empresa de comunicación y organización de eventos (1)
- Empresa de grandes eventos corporativos (1)
- Hotel como sede para eventos (1)
- Empresa semipública organizadora de eventos (1)
- Empresa MICE (1)
- Organizador de eventos corporativos DMC (1)
- Empresa de eventos y servicios (1)
- Empresa de eventos y transporte de viajeros (1)
- Empresa de grandes espectáculos y servicios (1)



Gráfico 2. Tipos de eventos que organizan/promueven los entrevistados. Fuente: elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Los eventos que más realizan los profesionales entrevistados son los incentivos y congresos en primer lugar representando el 18%, seguidos de las reuniones de empresas (7%), presentaciones de productos (6%), convenciones de cualquier tipología y temática (6%), actos institucionales oficiales y privados a nivel municipal (6%), seminarios (4%), fiestas (4%), eventos de formación (4%), culturales (4%), y corporativos (4%), entrega de premios y trofeos (4%), bodas y banquetes (4%), workshops<sup>22</sup> (2%), marchas solidarias (2%), inauguraciones de grandes centros (2%), eventos para estudiantes (2%), galas de deportes (2%), festivales de teatro (2%), exposiciones eventos técnicos y lúdicos para diferentes públicos (2%), eventos deportivos como carreras, maratones y competencias (2%), desfiles (2%), conciertos (2%) y eventos académicos (2%) (véase gráfico 2).

<sup>22</sup> Workshop, Seminario en el que se hace hincapié en la libre discusión entre varias personas para intensificar la participación, intercambio de ideas, la demostración de métodos y la aplicación práctica de las habilidades y principios. (IAPCO, 1992).

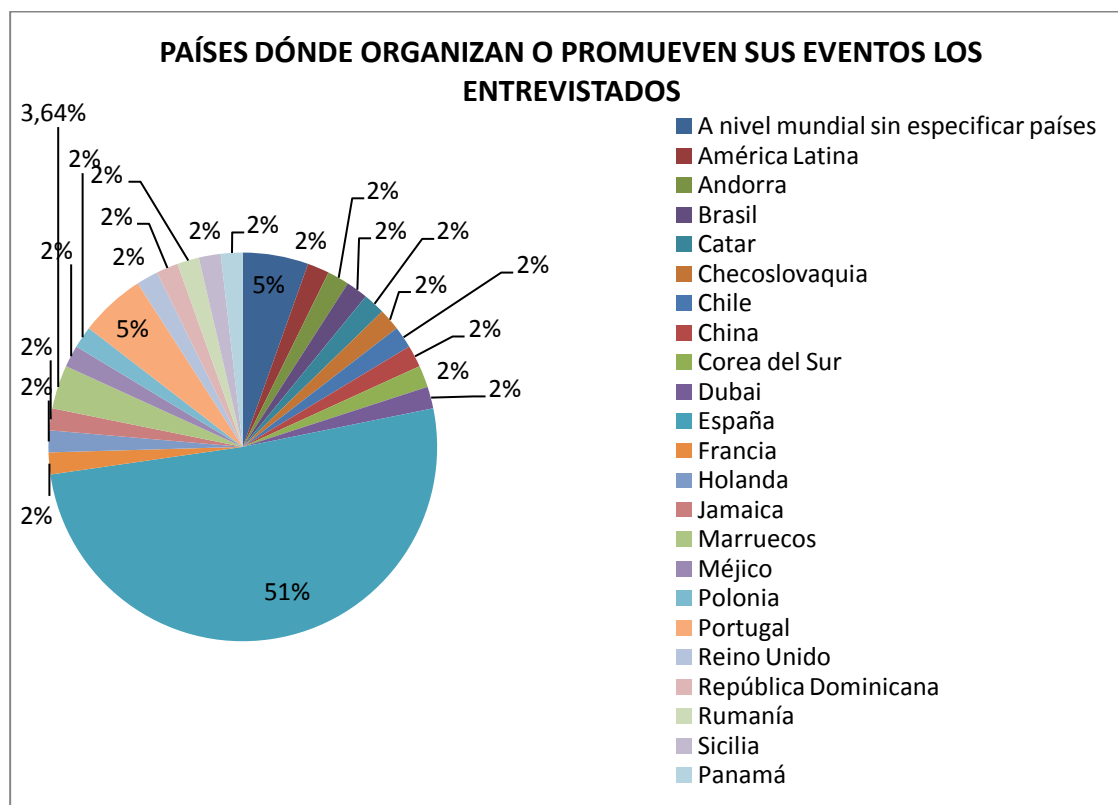


Gráfico 3. Destinos dónde los entrevistados organizan o promueven sus eventos. Fuente: elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Los destinos elegidos para sus eventos a nivel nacional e internacional se reparten entre más de 22 países, teniendo como destino principal el territorio nacional con un 51% (véase gráfico 3) seguido por Portugal (5%) y Marruecos (3,64%), aunque hay un porcentaje representativo que no ha especificado los países a nivel mundial (5%), el resto con un porcentaje del 2% cada uno se corresponden con los destinos de América Latina, Andorra, Brasil, Catar, Checoslovaquia, Chile, China, Corea del Sur, Dubai, Francia, Holanda, Jamaica, Méjico, Polonia, Reino Unido, República Dominicana, Rumanía, Sicilia y Panamá.

Según (Travel Manager, 2015) los destinos más utilizados por las empresas españolas para los viajes de incentivo durante el 2014, fueron Nueva York, San Francisco, Washington, Miami, Las Vegas, Caribe, Perú, Madeira, Lisboa, Oporto, Cádiz, Sevilla, Madrid, Barcelona, Ciudad del Cabo, Costa Amalfitana en Italia, Dubai, Estambul, Hong Kong y Vietnam-Camboya.

Que coinciden en su mayoría con la especialización de la muestra que representa los organizadores y promotores entrevistados.

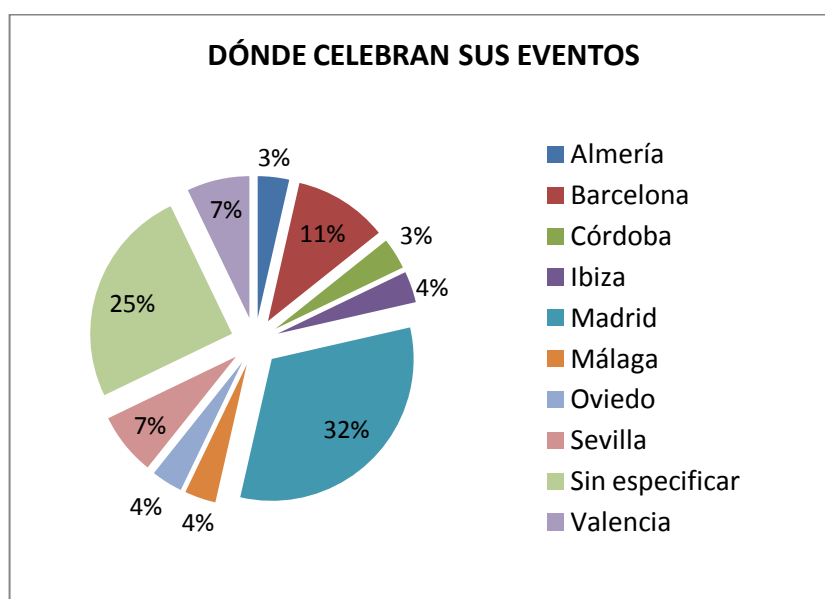


Gráfico 4. Destinos nacionales dónde los entrevistados organizan o promueven sus eventos.  
Fuente :elaboración propia a partir de los datos obtenidos

En cuanto a los destinos nacionales dónde más organizan o promueven estos profesionales sus eventos son de mayor a menor: la comunidad de Madrid (32%), en Cataluña en la ciudad de Barcelona (25%), de la Comunidad Valenciana en Valencia (11%), en Andalucía, Sevilla, Málaga, Córdoba y Almería (4%), seguido de Asturias con la ciudad de Oviedo (3%) y las Islas Baleares con Ibiza (3%), también se señala en un 25% sin especificar el destino concreto (véase gráfico 4).

Las respuestas referentes a los problemas de seguridad con los que se encuentran los organizadores/ promotores de eventos son:

- El control del aforo y accesos por no respetarlo o por no poder controlarlo.
- Control de accesos
- Falta de notificación a los agentes de seguridad de la llegada de una autoridad y no son atendidos correctamente.
- Ausencia de profesionales formados específicamente para atender grandes eventos.
- La no disponibilidad de un plan de contingencias.
- Falta de formación e información (la mayoría de la gente no dispone de un curso de primeros auxilios, desconocen si tienen contratado un seguro o no).

- Falta de conocimiento de procedimientos en caso de emergencia, bloqueo de extintores, puertas de emergencia, cables sin señalizar. Argumentan que han trabajado con clientes que por desconocimiento bloquean salidas de emergencia o instalan rollups<sup>23</sup> que tapan las indicaciones de seguridad. Dependiendo del local se han encontrado o no con problemas. No se toma ninguna medida ni se aplican protocolos de seguridad.

- En referencia al coste de inversión en Seguridad, en los eventos pequeños o de bajo presupuesto, siguen recortando en estas partidas ya que consideran que son prescindibles.

Varios entrevistados coinciden en que depende del cliente la importancia que se le dé o no a la Seguridad en el propio evento ya que la mayoría no lo ven como algo obligatorio.

A pesar de que existe una normativa sobre Seguridad no parece que se realice un control estricto sobre la materia con inspecciones.

En ocasiones, en eventos por la noche, una persona sola con un grupo grande puede convertirse en una situación de riesgos porque hayan ingerido bebidas alcohólicas. Otros afirmar que los problemas son los propios a la celebración de actos públicos: falta de coordinación entre los distintos cuerpos de seguridad y muy especialmente, el hecho de que no exista una normativa nacional específica para los elementos artísticos que se contratan en la realización de desfiles.

Por otro lado, las respuestas que detallan, aunque en menor medida, que no existen problemas de seguridad en sus eventos, bien porque son actos pequeños y realizados en sus propias instalaciones provistos de los sistemas y revisados por su personal de seguridad bien porque la relación y estrecha comunicación con los diferentes cuerpos de seguridad de la ciudad es perfecta: Policía Local, Policía Nacional, Protección Civil, Cruz Roja, Bomberos.

---

<sup>23</sup> Roll up, panel enrollable que se utiliza para exponer publicidad.

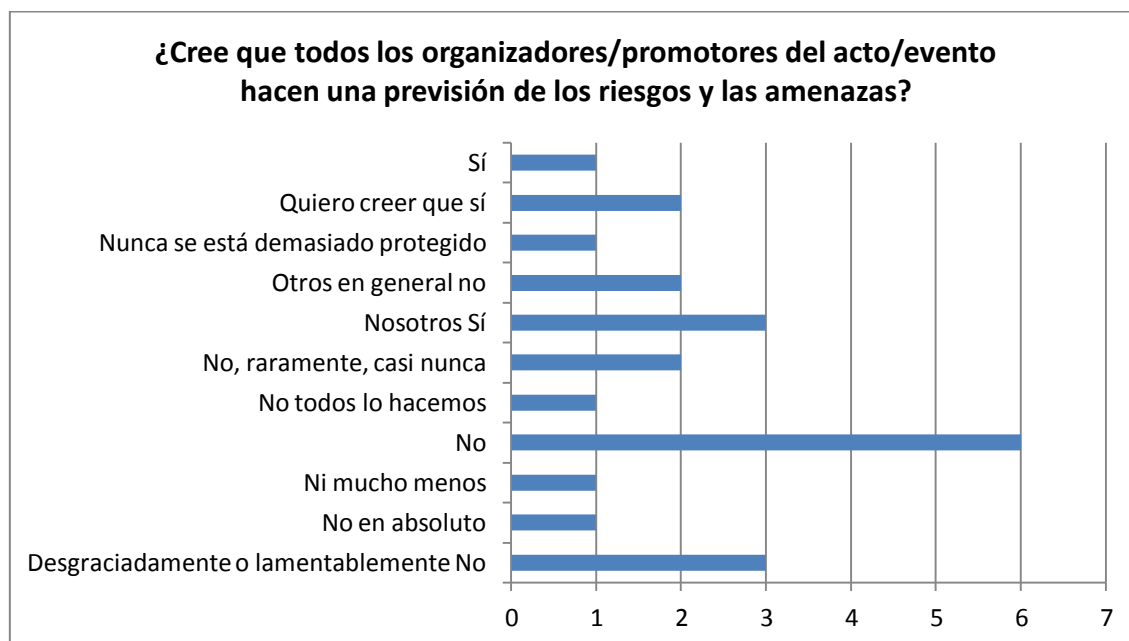


Gráfico 5. Respuestas sobre la previsión de riesgos y amenazas por los organizadores/promotores de actos/eventos. Elaboración propia.

En cuanto a la previsión de riesgos y amenazas que realizan los organizadores o promotores de eventos se ha creado un pequeño gráfico con las respuestas literales ya que son representativas las expresiones que utilizan (véase gráfico 5).

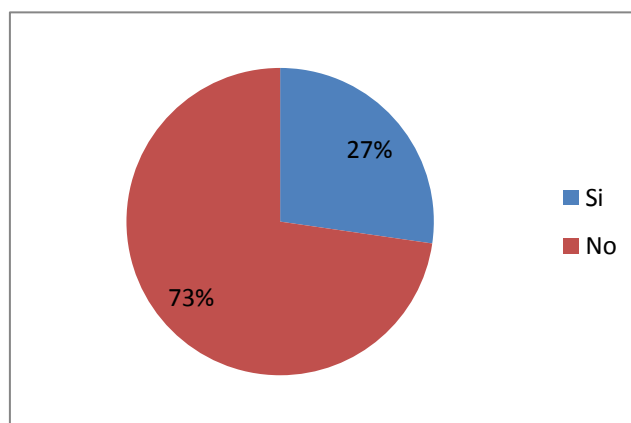


Gráfico 6. Previsión de riesgos y amenazas por parte del organizador/promotor del evento. Fuente: elaboración propia a partir de datos obtenidos.

La mayoría de los entrevistados afirman creer que los organizadores/promotores de eventos no realizan una previsión de riesgos y amenazas (73%), frente a los que creen que sí (27 %), véase gráfico 6.

Cabe destacar que algunas de las respuestas que detallaron fueron: “desgraciadamente o lamentablemente no”, “otros no lo prevén”, “quiero creer que sí”,

“raramente o casi nunca”. Finalmente unos alegan que “no todos lo hacemos” asumiendo que al no hacerlo se pasan por alto algunos detalles de seguridad, otros indican que ni mucho menos o en absoluto se hace tal proyección, pero también afirman hacerlas e indican que nunca se está bastante protegido.

Como puede apreciarse en su gran mayoría, la respuesta es negativa en un 73% (ver gráfico 6), pero las expresiones que se utilizan indican que cuando pareciendo lógico realizar dicha previsión realmente no se haga. Además de estas respuestas se añaden los comentarios sobre experiencias al respecto, se afirma que en reiteradas ocasiones se han encontrado reticencias al realizar coberturas de seguros, dar servicio de emergencias de acuerdo con la legislación vigente e incluso al contratar a un equipo de seguridad especializado, dejando esta labor a voluntarios de la entidad organizadora, argumentando que hay mucha falta de profesionalidad. Afirman que los clientes les comentan que de otros organizadores que no hay una evaluación de riesgos y amenazas. Por un lado se afirma que esta previsión se realiza solo en la celebración de los grandes eventos y por otro la previsión de riesgos y amenazas queda en manos de los responsables de seguridad sin coordinarse con los organizadores.

Los proveedores de sedes para eventos responden afirmativamente ya que también están obligados a disponer de un plan de autoprotección.

Nunca se está demasiado protegido ante cualquier posible amenaza o riesgo imprevisto sea cual sea el destino elegido por ello siempre recomendamos que cada cliente disponga de un seguro de viaje a pesar de que cada proveedor disponga de su seguro de responsabilidad civil.

Frente a la respuesta complementaria de si creen que se respeta la legislación actual, la respuesta mayoritaria es afirmativa frente a la negativa, algunas responden que solo en las grandes agencias se cumple con la legislación, las pequeñas de reciente creación trabajan con pocos medios teniendo problemas en ese aspecto por desconocimiento o por presupuesto. Otros añaden que se cumplen por código ético de empresa o que a partir de ahora sí lo hacen aunque sea el mínimo legal. Se cumplen por obligación porque si no, el evento queda desautorizado. También se argumenta que a la vista de los acontecimientos de los últimos años, se demuestra que no todos respetan la legislación en lo básico, correspondiéndose planes de autoprotección, seguridad y riesgos laborales. Ausencia de seguimiento por parte de las autoridades, a la que hay que añadir que



existen eventos que por su especialidad no tienen regulación y quedan a merced de la decisión de funcionarios locales, los cuales, son desconocedores de todo lo referente a la seguridad en los eventos.

En ocasiones las fuerzas de seguridad deben coordinarse en la organización en los eventos y según las respuestas de estos profesionales indican que en la misma proporción sí y no. Es decir, que generalmente sí pero también afirman no entenderlo argumentando que se preocupan más por que no pase nada más que por el objetivo del mismo. Indican que el organizador ve a la seguridad como un obstáculo en su trabajo. Muchos afirman que depende de los profesionales con los que trabajen ya que unos más que otros, aunque cada día más respeten los planteamientos para armonizar la consecución de objetivos con los niveles de seguridad, comunicación y protocolo.

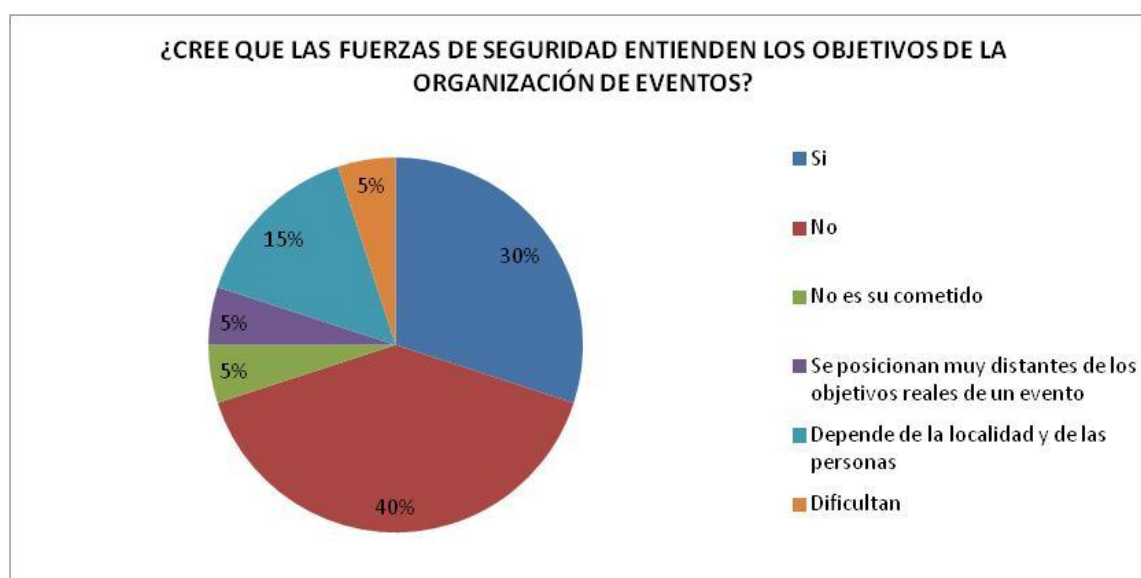


Gráfico 7. Respuesta sobre si las FFSS entienden los objetivos de la organización de eventos. Elaboración propia a partir de datos obtenidos.

Es fundamental que exista una coordinación entre organizadores y operativos de seguridad con lo que las respuestas mostradas en el gráfico 7 anterior sobre si creen que las fuerzas de seguridad entienden los objetivos de la organización de eventos la respuesta con mayor porcentaje ha sido la del “no” (40%), añadiendo en algunos casos el matiz de que se preocupan en exceso sobre la seguridad dejando al margen los objetivos que pudiera tener el evento, solo se centran en la prevención, no los entienden indicando que además es algo mutuo ya que el organizador ve la Seguridad como un obstáculo. Le sigue el “sí” con un 30% rotundo y con matices de esperanza en que así

sea en la generalidad, seguido de un porcentaje representativo que afirma que depende de la localidad en la que se celebre el evento y de las personas que estén al frente. En menor porcentaje se afirma que no es su cometido, que dificultan las tareas organizativas y que se posicionan muy distantes a los objetivos reales del evento.

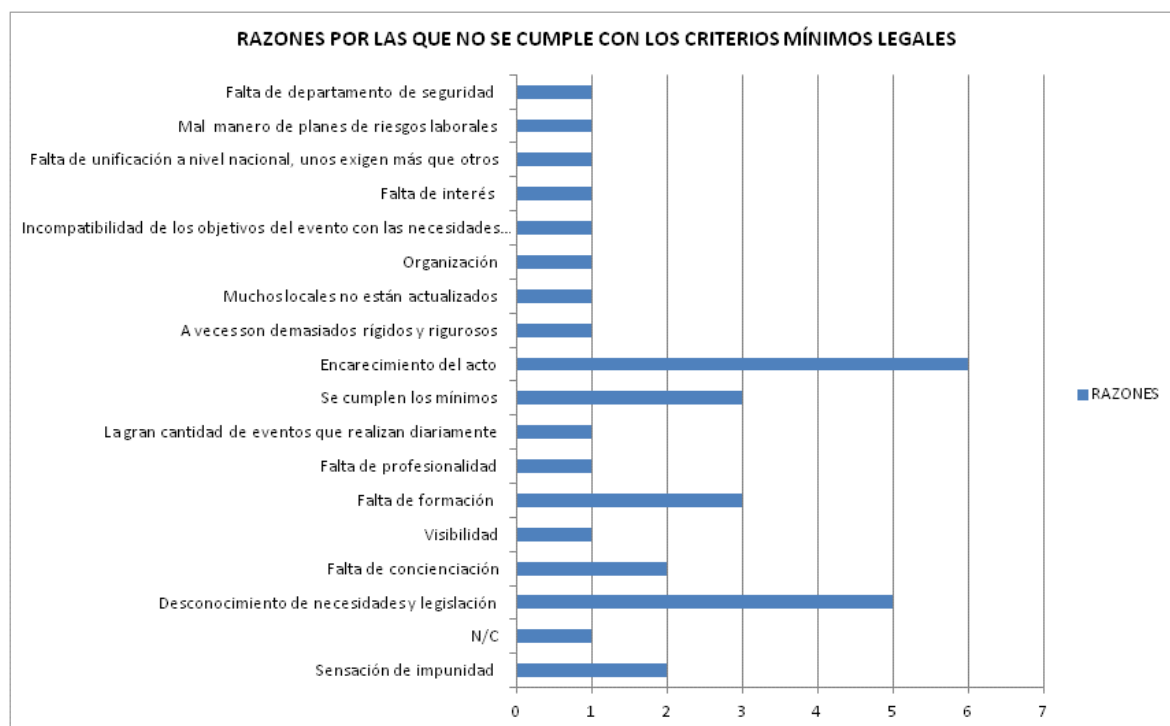


Gráfico 8. Razones por las que no se cumple con los criterios mínimos legales. Fuente: elaboración propia a partir de datos recopilados

En referencia a cuál cree que son las razones por las que no se cumple con los criterios mínimos legales (plan de autoprotección actualizado, plan de seguridad, plan de riesgos laborales) la mayoría de las respuestas se inclinaron por el encarecimiento del coste en el presupuesto del acto ya sea porque se persigue el beneficio económico a corto plazo o por el bajo presupuesto del que disponen las empresas. Aseguran que los organizadores aprecian el coste de la Seguridad como una partida prescindible acompañado de la falta de información sobre necesidades y legislación. Otras causas que detallan es la falta de formación pero en igual porcentaje se afirman que se cumplen los mínimos legales. Le siguen las causas de falta de concienciación y la sensación de impunidad y en menor número las correspondientes a la falta de existencia de un departamento de seguridad. A su vez, el impropio manejo de planes de riesgos laborales, la falta de unificación a nivel nacional ya que unas localidades exigen más que otras sobre la celebración de los mismos eventos. La falta de interés en los

aspectos de Seguridad, la incompatibilidad de los objetivos del evento con las necesidades en seguridad, la falta de organización y profesionalidad. La ausencia de actualización de muchos locales para la celebración de eventos, el hecho de que en ocasiones sean muy rígidos y rigurosos, el interés de no cerrar aforo para una mayor visibilidad y asistencia de público y por último el gran número de eventos que se realizan diariamente imposibilita la inspección de los mismos (véase gráfico 8).



Gráfico 69. Formación de los organizadores según los operativos de seguridad. Fuente: elaboración propia a partir de datos obtenidos

La gran mayoría de los organizadores afirman no estar formados en materia de Seguridad frente a un pequeño porcentaje que responde en sentido afirmativo. Además detallan la necesidad de dicha formación y la falta de cursos específicos.

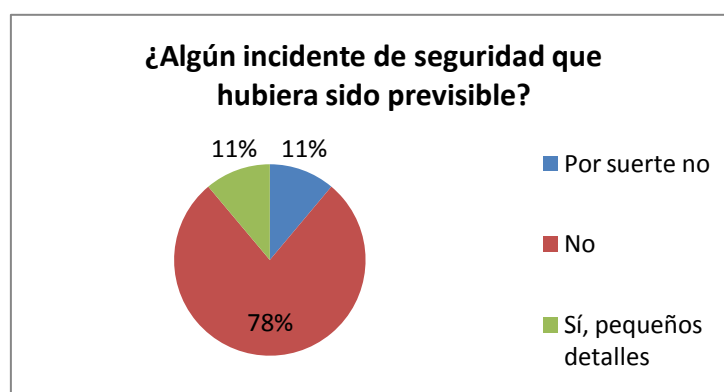


Gráfico 9. Respuestas sobre si han sufrido algún incidente de seguridad que hubiera sido previsible. Fuente: elaboración propia a partir de datos obtenidos

La gran mayoría de los organizadores entrevistados reconocen que no han tenido incidentes previsibles y en pequeña e idéntica representación están los afirman haber sufrido pequeños detalles y los que indican que no los han sufrido por haber tenido suerte (véase gráfico 9).

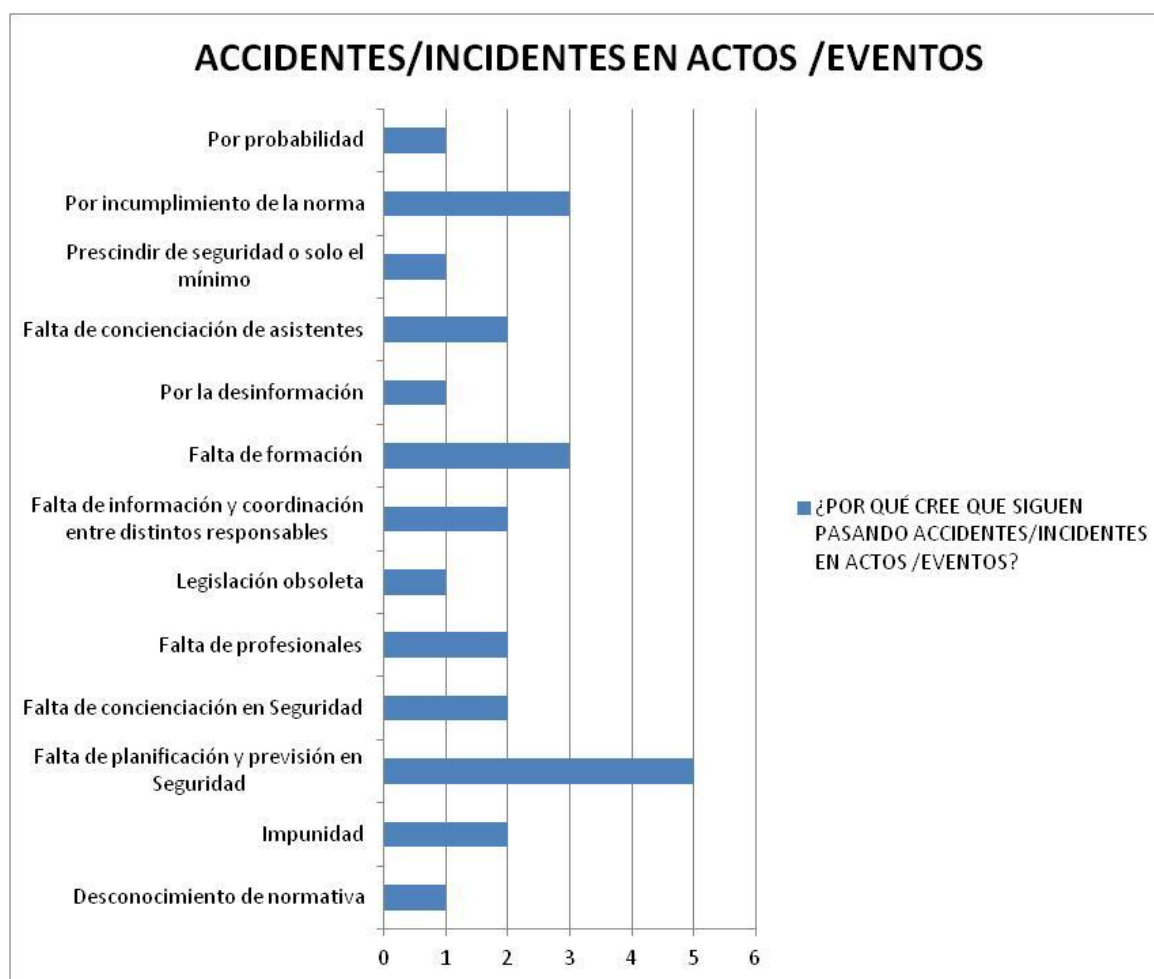
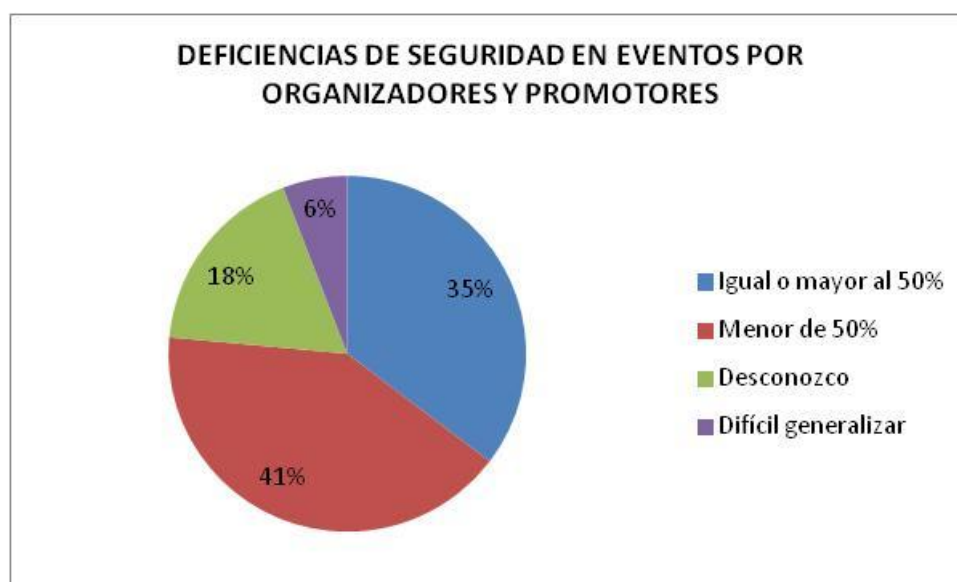


Gráfico 10. Sobre causas de por qué siguen pasando accidentes/incidentes en los actos o eventos. Fuente elaboración propia a partir de datos obtenidos.

En lo referente a la razón por la que siguen ocurriendo accidentes o incidentes durante los eventos, los entrevistados responden que son causados por la falta de planificación y previsión en Seguridad, seguidas de la falta de formación y el incumplimiento de la normativa. La ausencia de concienciación por parte de los asistentes, la escasa información y coordinación entre distintos responsables. Por otro lado, la ausencia de concienciación en Seguridad, la sensación de impunidad, la falta de profesionales, el hecho de prescindir de Seguridad o solo cumplir lo mínimo, por la

desinformación. Otras causas, la desactualización de la legislación frente a los eventos y sus tipologías que se vienen produciendo, el desconocimiento de la normativa y por la propia probabilidad, ya que el número de eventos ha aumentado considerablemente (véase gráfico 10).



*Gráfico 12. Porcentaje de deficiencias en los eventos según organizadores y promotores. Fuente elaboración propia a partir de datos obtenidos.*

Llama la atención la gran diferencia en los porcentajes de percepciones en cuanto a deficiencias de seguridad en eventos por organizadores y promotores, pero en la mayoría de los casos afirman en un porcentaje bastante representativo (82%) la existencia de incumplimientos relativos a la Seguridad en los eventos (véase gráfico 12).

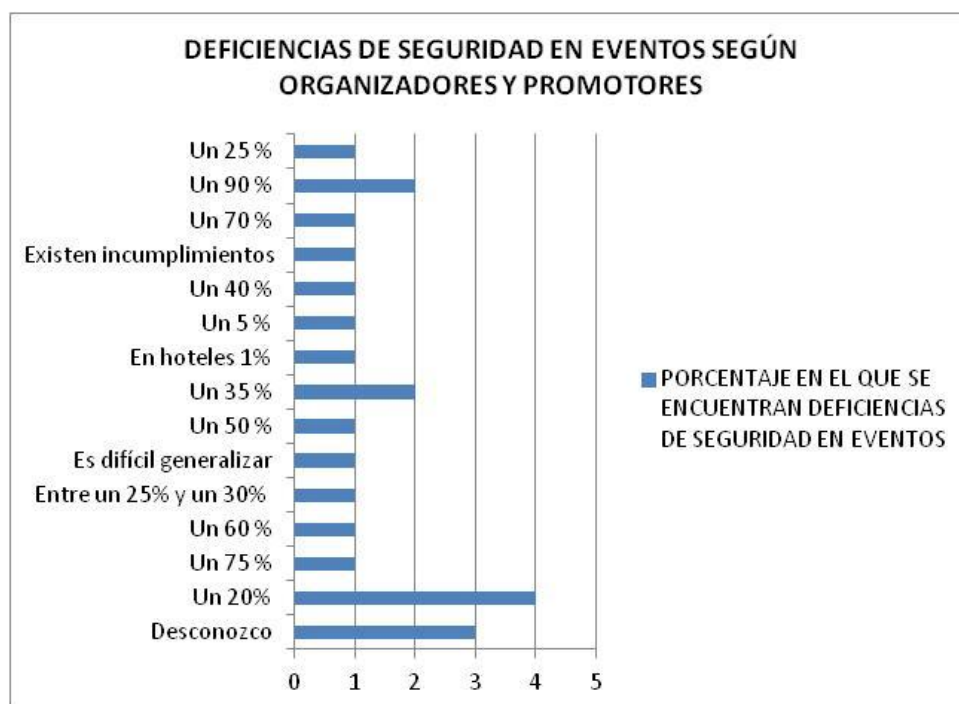


Gráfico 11. Porcentaje de deficiencias en los eventos según organizadores y promotores. Fuente elaboración propia a partir de datos obtenidos

Analizando cada uno de los porcentajes que han indicado los entrevistados, el mayor número se corresponde con la afirmación de un 20%, seguido de un 35% y 90% de incidencias en la celebración de eventos. A su vez hay un porcentaje representativo que afirma no conocer este dato siendo otras respuestas con menor representación la existencia de incumplimientos. La afirmación de incidencias en un 1% cuando la elección de la sede es un hotel, el 5% tras lo acontecido en el Madrid Arena, un 25 %, entre un 25% y un 30%, un 40%, un 50%, un 60%, un 70% y un 75% (según gráfico 11). Con estos datos se puede concluir que afirman que casi todos organizadores entrevistados coinciden en que hay de 20-90% de deficiencias en la seguridad de los eventos.

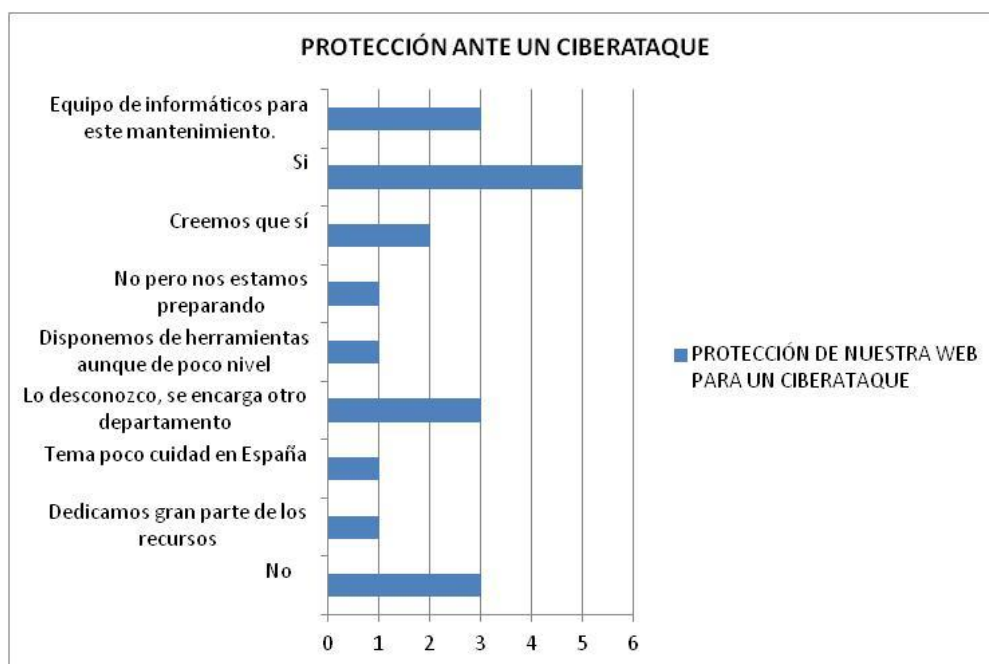


Gráfico 13. Respuesta sobre la protección necesaria para ciberataques del las páginas webs de los organizadores y promotores entrevistados. Fuente: elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

En cuanto a las respuestas sobre si su página web ofrece las protecciones necesarias para un ciberataque (ver gráfico 13). Los entrevistados en su mayor porcentaje afirmaban estar protegidos (66%) seguidos de los que indicaban no estarlo (22%) y con un (12%) los que lo desconocen y afirman que es un tema poco cuidado en España.

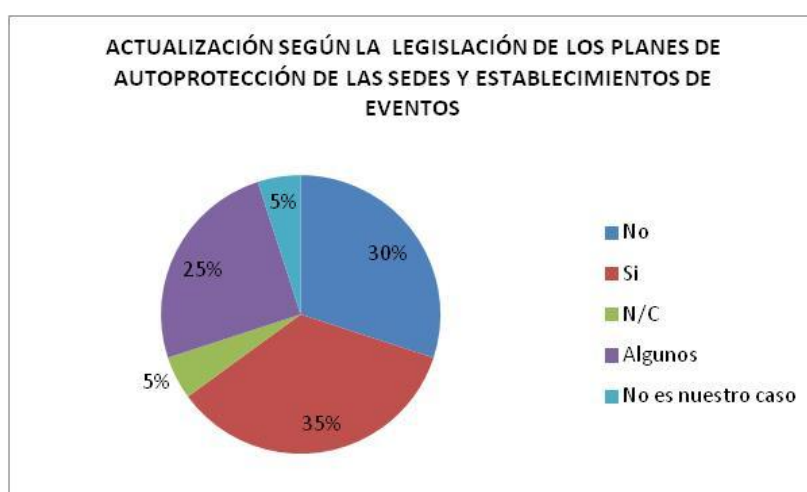


Gráfico 14. Respuesta sobre la actualización según legislación de los planes de autoprotección de las sedes y establecimientos según organizadores y promotores de eventos en términos generales. Fuente: elaboración propia a partir de los datos obtenidos. Gráfico 15 (anexos)

A través del gráfico 14 podemos visualizar más ampliamente algunas de las respuestas obtenidas. Se ha identificado que en los establecimientos que se deben adaptar para la celebración de eventos afirman no estar actualizados. Este aspecto ha sido incluido dentro del apartado “*algunos*” en el correspondiente gráfico. Otras respuestas con menor porcentaje han sido las relativas a la empresa que utiliza la vía pública en la celebración de sus eventos, la afirmación que en absoluto están actualizados, la relativa a que no se respeta en todos los casos, y por último señalar que argumentan que en los establecimientos de hoteles sí pero no en otros como restaurantes u otros locales. Se destaca el desconocimiento de la normativa y que en otras ocasiones esta es excesiva.



Gráfico 16. Información de la celebración de los distintos eventos a los organismos correspondientes. Fuente: elaboración propia a partir de los datos obtenidos

Los entrevistados afirman en su mayoría que se informan a los organismos establecidos en la legislación sobre la celebración de los eventos pero también un 21% aseguran que no se informa, el 16% detalla que se informa según el evento que se organice indicando que se realiza en los eventos deportivos y grandes eventos (véase gráfico 16). Con porcentajes menos representativos advierten de que no siempre se informa, dependerá de quién lo organice para proceder a su información, de la falta de



coordinación entre autoridades y Fuerzas de seguridad e indican que se desconoce este aspecto.



Gráfico 17. Información de los organismos a los que se notifica la celebración de los distintos eventos. Fuente: elaboración propia a partir de los datos obtenidos

De los organismos a los que se informan dependiendo de los casos en la mayoría de las respuestas se indica al Ayuntamiento o administración local, seguido de protección civil y policía nacional, a continuación en menor porcentaje de respuesta el Parque de Bomberos, Cuerpo de Policía y Delegación de Gobierno (véase gráfico 17). Por último detallan los organismos a informar de Policía Local, Cruz Roja, Guardia Civil, Confederación Hidrográfica del Tajo por su tipología de eventos, Secretaría de Turismo, Patrimonio Nacional, organismo de la Comunidad Autónoma, Autoridades y Concejalías.

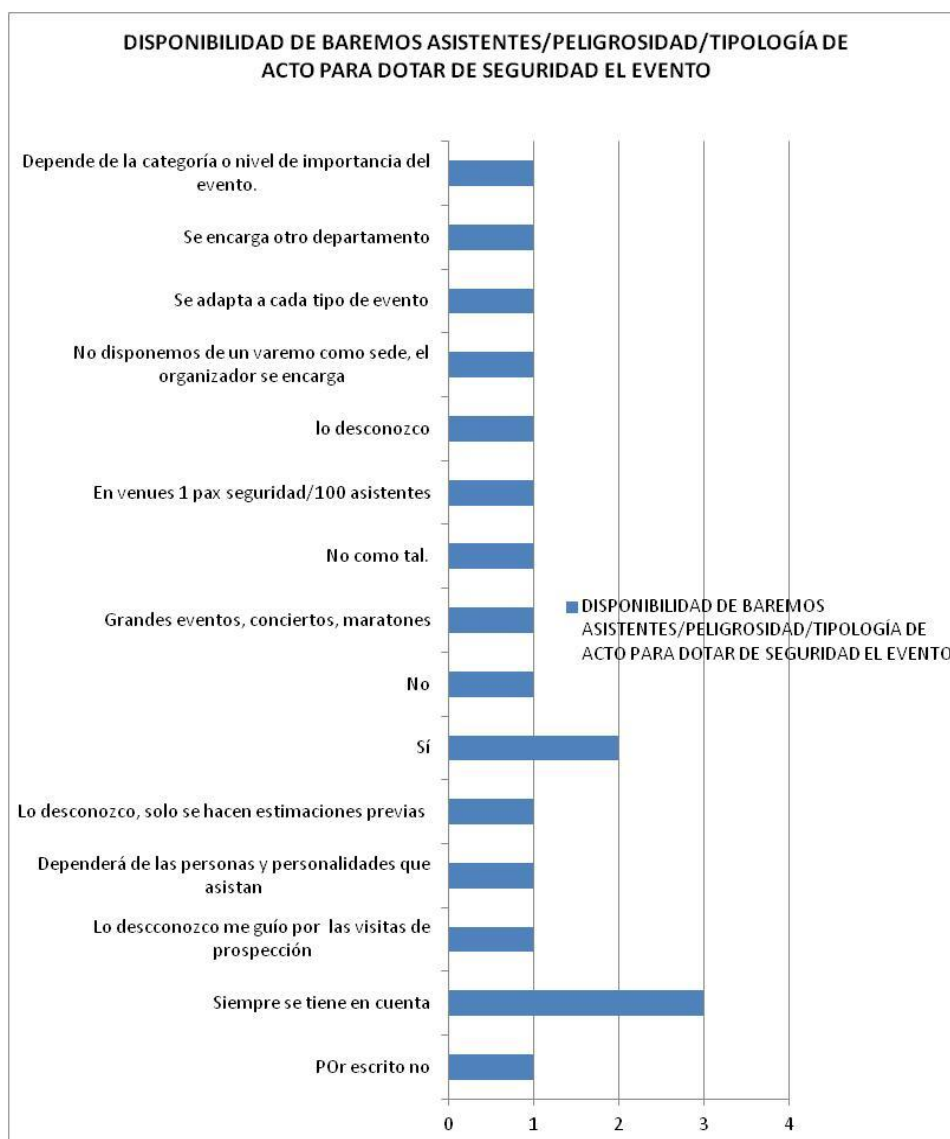


Gráfico 18. Disponibilidad de baremos de asistentes/peligrosidad/tipología de acto para la dotación de seguridad en los eventos por los organizadores y promotores de eventos. Fuente: elaboración propia a partir de los datos obtenidos.

Los entrevistados indican que a la hora de dotar a un evento de la correspondiente seguridad siempre se tiene en cuenta una estimación aunque no exista un baremo durante la visita de prospección. Con estimaciones previas por cada departamento, unos afirman disponer de uno y otros no. Por ejemplo, una persona de seguridad cada 100 asistentes, se orientan dependiendo de la categoría e importancia del evento como por ejemplo grandes eventos, conciertos y maratones. La dotación se adapta al acto en cuestión, en el caso de un hotel como sede no se dispone de un baremo indicando que

es el organizador el que se encarga de establecerlo, o en ocasiones, para estas cuestiones se encarga otro departamento (véase gráfico 18).

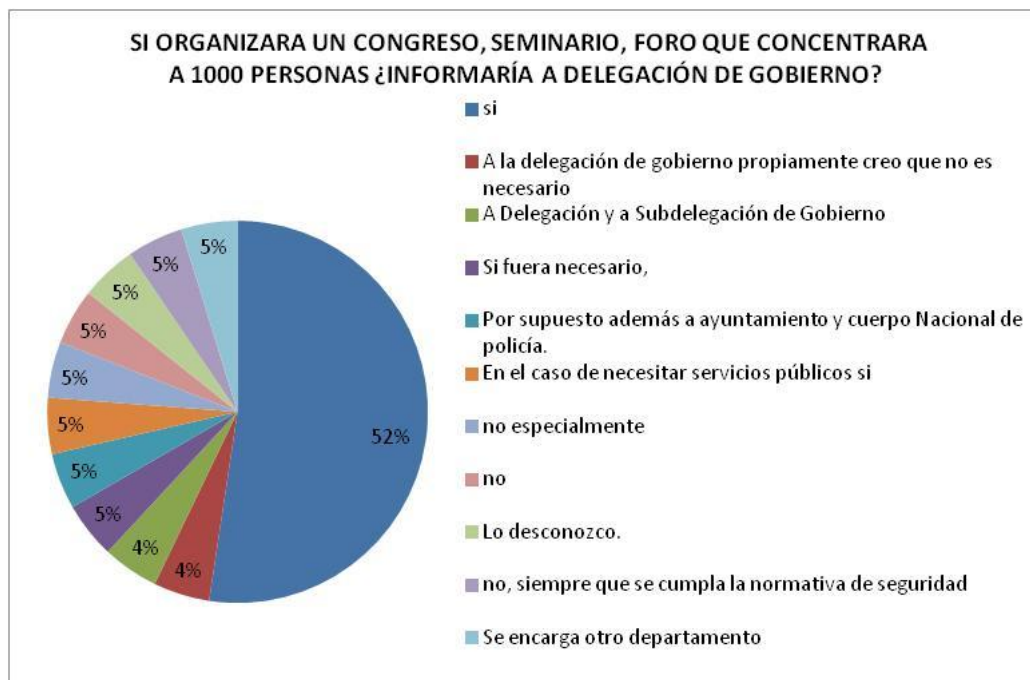


Gráfico 19. Información a Delegación del Gobierno al organizar un congreso, seminario o foro de 1000 personas.  
Fuente: elaboración propia a partir de los datos obtenidos

En el supuesto de que organizaran un Congreso, Seminario o foro en el que se concentraran 1000 personas, los entrevistados en un 52% informarían a Delegación de Gobierno, del 48% restante, unos indican que no informarían a Delegación de Gobierno en concreto, otros informarían a Delegación y Subdelegación del Gobierno, si estimaran que fuera necesario lo harían, además también se lo notificarían al Ayuntamiento y al Cuerpo Nacional de Policía, informarían en el caso de necesitar servicios públicos como cortar accesos, calles, etc., de los que indican que no informarían unos son tajantes con la negativa, otro no lo notificarían especialmente, argumentan que no lo harían siempre que se cumplieran con la normativa de seguridad y otro informa de que lo realiza otro departamento (véase gráfico 19).



Gráfico 20. Información a Delegación del Gobierno al organizar un congreso, seminario o foro de menos de 1000 personas. Fuente: elaboración propia a partir de los datos obtenidos

En el caso de que el evento concentrara a menos de 1000 personas, el 29% informaría, el 22% no lo haría y los demás argumentan que se avisaría en este caso al 112, que dependiendo del espacio, localización, del recinto y del evento en cuestión, número de personas lo notificarían o no, exclusivamente si se necesitara servicios públicos informaría, no detallan porque se encarga otro departamento o porque lo desconocen (véase gráfico 20).

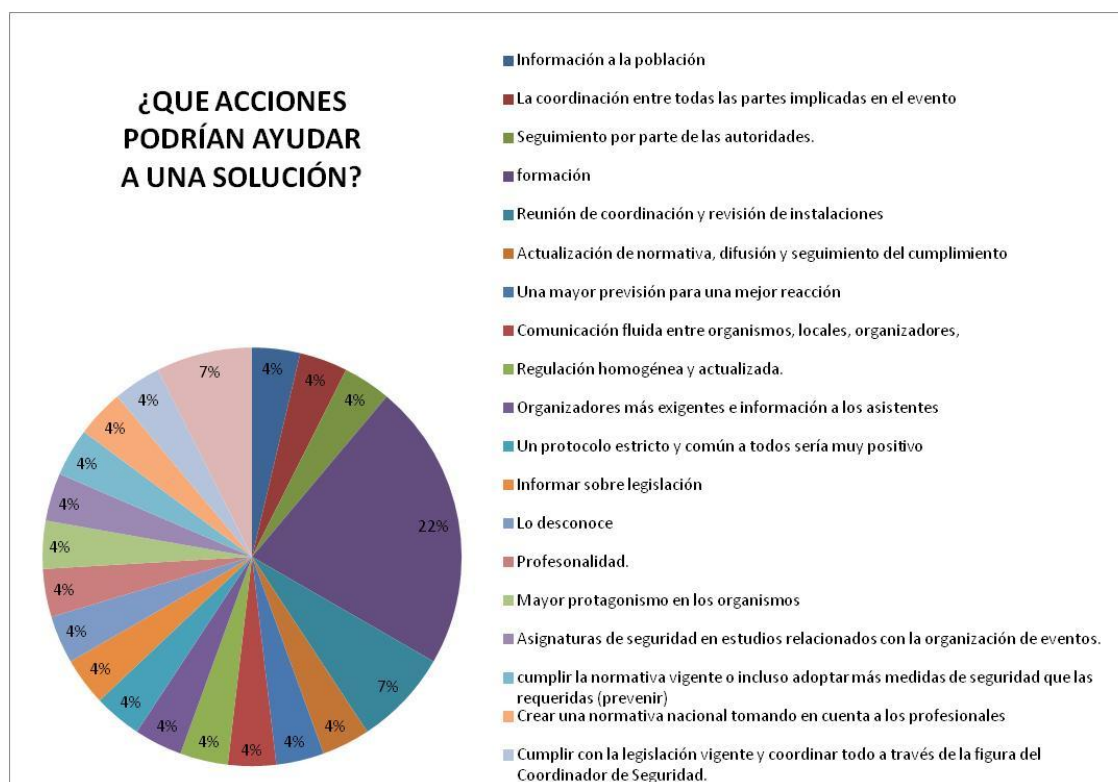


Gráfico 21. Acciones que podrían ayudar a una solución según organizadores y promotores de eventos. Fuente: elaboración propia a partir de los datos obtenidos

Según la opinión de los organizadores y promotores las acciones que podrían ayudar a una solución (véase gráfico 21) para que no se produzcan incidentes durante la celebración de eventos, afirman con un 22 % , la formación, con un 7% la realización de reuniones de coordinación y revisión de instalaciones y la concienciación en seguridad, del 71% restante las soluciones que indican entre otras, una necesaria información a la población sobre los aspectos de seguridad en los eventos, coordinación entre todas las partes implicadas en la organización, información sobre legislación en el sector al igual que la posibilidad de impartición de asignaturas de seguridad en carreras y estudios relacionados con la organización de eventos. En cuanto a la legislación: actualización y homogeneización de la normativa a nivel nacional, su difusión y seguimiento de cumplimiento por parte de las autoridades competentes, realizar una mayor previsión para una reacción eficaz por parte de los organizadores y promotores, necesidad de una comunicación fluida entre organismos locales y organizadores, organizadores más

exigentes, protocolo estricto y común, profesionalidad y cumplir con la normativa vigente para prevenir y a través de un coordinador de Seguridad.

Como sistemas imprescindibles para cubrir la seguridad de en los eventos los entrevistados indican contemplar medidas de seguridad activas y pasivas adecuadas al lugar, tipología de evento y número de asistentes, disposición de vigilancia y control de acceso, control de flujos de personas dentro del evento, videovigilancia, el Plan de Seguridad Integral (plan de evacuación, autoprotección y riesgos laborales como mínimo).

Consideran que los imprescindibles son los que debe cumplir el propio establecimiento en su condición de espacio para organizar eventos que se deben complementar con los del organizador según la tipología de la actividad a realizar. No superar el aforo establecido, no bloquear salidas de emergencia, extintores de seguridad, informar a responsables de sala y estar preparado en caso de tener que actuar.

Contar con personal cualificado y cumplir con la normativa vigente en materia de seguridad. Inciden en una buena señalización, personal formados en evacuación, personal sanitario y ofrecer información en caso de emergencia a los asistentes a su llegada. La notificación de su celebración a Delegación de Gobierno, cuerpo Nacional de Policía y escoltas, Ayuntamiento para una coordinación de Fuerzas y cuerpos de Seguridad. Personal de seguridad, para eventos grandes que estén presentes ambulancias y/o doctores, privacidad de información y datos personales de los asistentes. En recintos abiertos: personal cualificado tanto de seguridad como de emergencias, si fuese necesario una unidad móvil de primeros auxilios, así como la previa revisión del recinto y sus alrededores. Facilitar protocolos de actuación a los organizadores y un exhaustivo conocimiento de alertas meteorológicas.

Y en cuanto a los recomendables además de indicar los anteriores indicaron también la realización de prácticas y simulaciones en caso de emergencia, el cumplimiento de las normas de formación y atención en todo momento por parte de los organizadores y los servicios de seguridad. La realización de seguimiento de los eventos, la utilización de nuevas aplicaciones dentro del evento orientadas a la seguridad y disponibilidad de un teléfono de emergencias para las 24 horas del día en caso de eventos con duración de varios días.

### **4.3. Datos obtenidos en las entrevistas a Operativos de Seguridad en Eventos**

De las 20 entrevistas realizadas a los distintos operativos de seguridad 19 se produjeron durante el año 2015 y 11 durante el primer cuatrimestre de 2016. Para preservar y proteger su identidad se ha obviado la inclusión de los datos personales y nombre de la entidad a la que pertenecen, en su lugar, se incluyen todos aquellos datos necesarios que ofrecen mayor detalle y representatividad.

En referencia a la muestra de las personas entrevistadas a continuación detallamos el sector y actividad a la que pertenecen y la cantidad de entrevistas en la misma:

- Asesoría de Seguridad Personal y corporativa (1)
- Cuerpo de bomberos (1)
- Consultor de Seguridad privada (Director de seguridad) (1)
- Consultoría de Planes de autoprotección y planes de emergencia (1)
- Consultoría de Ingeniería (1)
- Detectives e Investigación privada (1)
- Director de Seguridad en eventos multitudinarios y espectáculos (1)
- Directores de Seguridad (1)
- Escolta y vigilante de seguridad (1)
- Fuerzas y cuerpos de seguridad (1)
- Protección civil (2)
- Seguridad privada (4)
- Seguridad pública (3)
- Vigilante de seguridad (1)

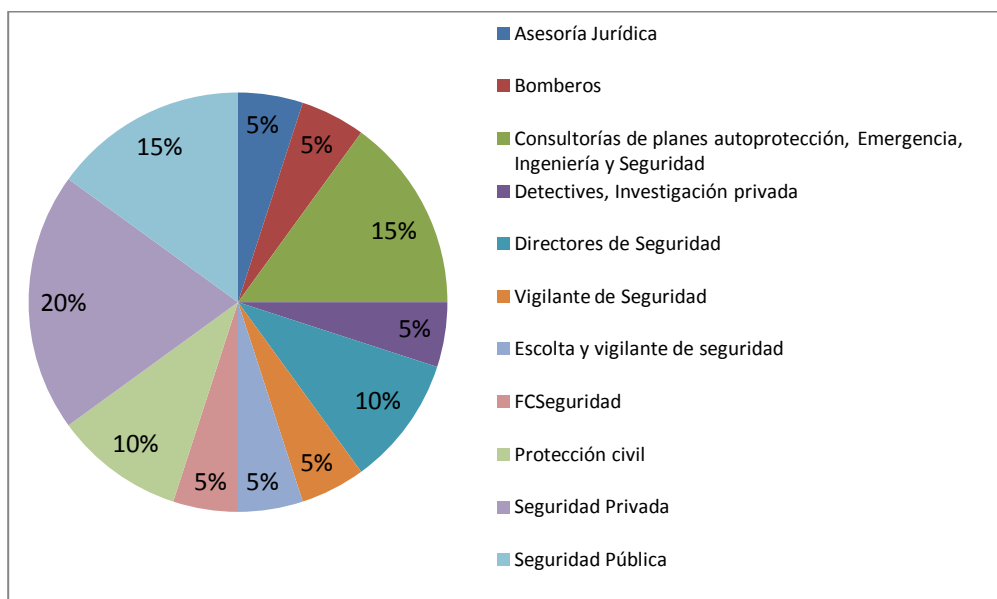


Gráfico 22. Sector al que pertenecen los operativos de seguridad entrevistados. Fuente elaboración propia a través de los datos obtenidos

Según el gráfico 22 anterior se puede visualizar que según la tipología de los sectores o actividad de los profesionales entrevistados el correspondiente a Seguridad Privada ostenta el mayor porcentaje con un 20%, seguido de Consultorías en planes de autoprotección (15%) y Seguridad Pública (15%), a continuación Protección civil (10%) y Directores de seguridad (10%) , y finalmente con representación de un 5% cada colectivo: Asesoría de seguridad personal y corporativa, Detective & Investigación privada, bombero, el perteneciente a las fuerzas y cuerpos de seguridad, un vigilante de seguridad, y el correspondiente al escolta y vigilante de seguridad.

En referencia a los países dónde prestan sus servicios los operativos de seguridad entrevistados son principalmente en el territorio español el 76,92 %, el resto repartidos entre Portugal, Sudáfrica, Europa, Oriente Medio, Panamá y América Latina con un 3,85% cada uno, representando el 23,08 % del total.



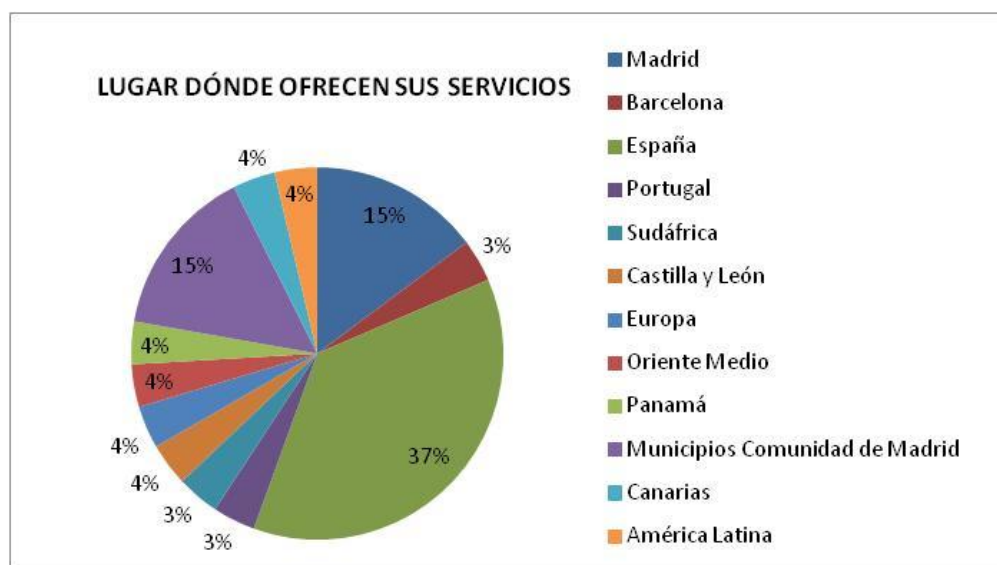


Gráfico 26. Lugar dónde prestan sus servicios los operativos de seguridad entrevistados. Fuente: elaboración propia a través de los datos obtenidos

El lugar dónde ofrecen sus servicios los entrevistados fundamentalmente es en el territorio nacional aunque también en América Latina, Oriente Medio, Sudáfrica y Europa. En España en la Comunidad de Madrid, Castilla y León, Islas Canarias y Barcelona (ver gráfico 26).

Según los entrevistados los problemas de seguridad con los que se encuentran son en su gran mayoría están relacionados con los siguientes (ver gráfico 23, anexo):

- El insuficiente presupuesto destinado a las necesidades de seguridad junto con la primacía de la consecución de beneficios frente a la Seguridad
- Falta de información, comunicación y coordinación interior y exterior
- Falta de formación, concienciación y profesionalidad
- Poca planificación y organización de los eventos.
- Ausencia de una autoridad única administrativa y baja sensibilidad por parte de autoridades y directivos a los aspectos de seguridad general. Existencia de múltiple normativa diferente al respecto, ausencia de mandos intermedios
- Insuficiente disponibilidad de medios humanos y materiales al igual que poca optimización de medios.

En definitiva se puede resumir en deficiencias en formación y cualificación, comunicación y coordinación interna y externa, presupuesto insuficiente y falta de concienciación en seguridad.



Gráfico 51. Previsión de riesgos y amenazas por los organizadores/promotores. Fuente: elaboración propia a través de los datos obtenidos

La amplia mayoría de los entrevistados afirman que los organizadores y promotores de eventos no realizan una previsión de riesgos y amenazas cuando organizan un acto o evento. También se detalla que no todos lo hacen, algunos sí y que las empresas de seguridad lo hacen por ellos. Por otro lado, depende si el evento es internacional o de fútbol que entonces sí se realiza pero si no es el caso no (véase gráfico 51).

El hecho de que se haga en ocasiones es por la profesionalidad y conocimiento del profesional de seguridad o por la propia exigencia de la normativa. La causa del presupuesto impide que se cubran las necesidades para ofrecer un servicio de calidad.

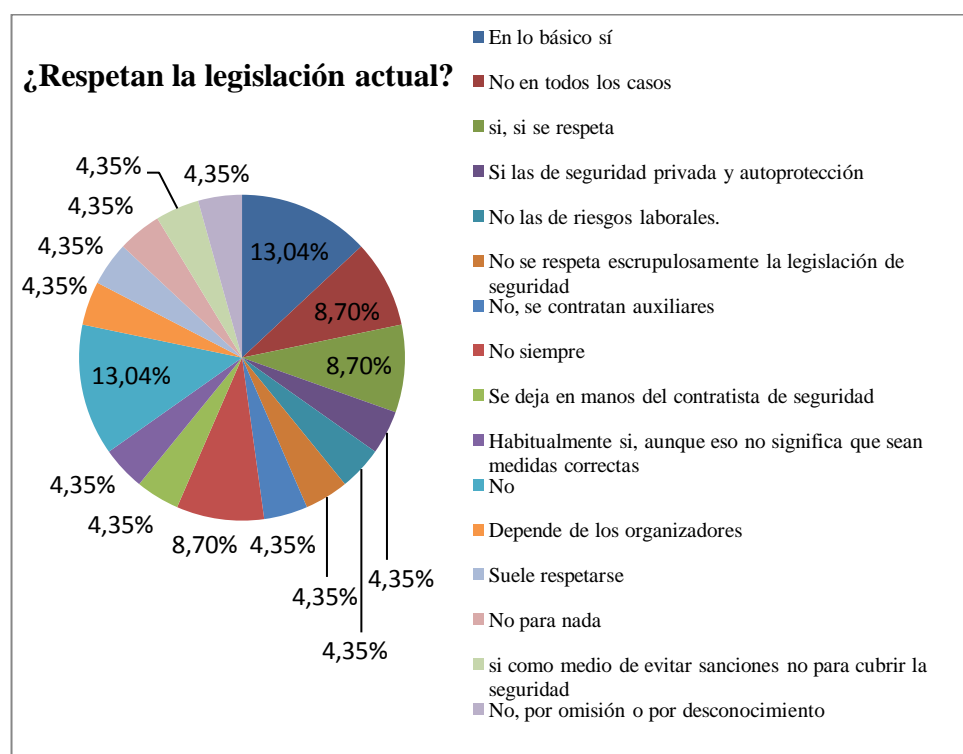


Gráfico 52. Respeto de la legislación actual por los organizadores/promotores. Fuente: elaboración propia a través de los datos obtenidos

Como puede apreciarse en el gráfico 52 anterior, pocas respuestas afirmativas o negativas son contundentes, todas muestran varios matices. La mayoría indican que no se respetan. Por un lado, indican que las medidas de legislación por los organizadores y promotores de eventos son respetadas en lo básico, en las referentes a la seguridad privada y autoprotección pero no en la de riesgos laborales, aunque este hecho no es respetado escrupulosamente. En casos se sigue la normativa para evitar sanciones e incluso las detalladas legalmente no son aplicables a toda la naturaleza de eventos. También se detalla que el tema de la seguridad se subcontrata. En las respuestas negativas sobre su respeto aparece la puntualización sobre la falta de formación, cualificación y profesionalización (véase también gráfico 53, anexo).

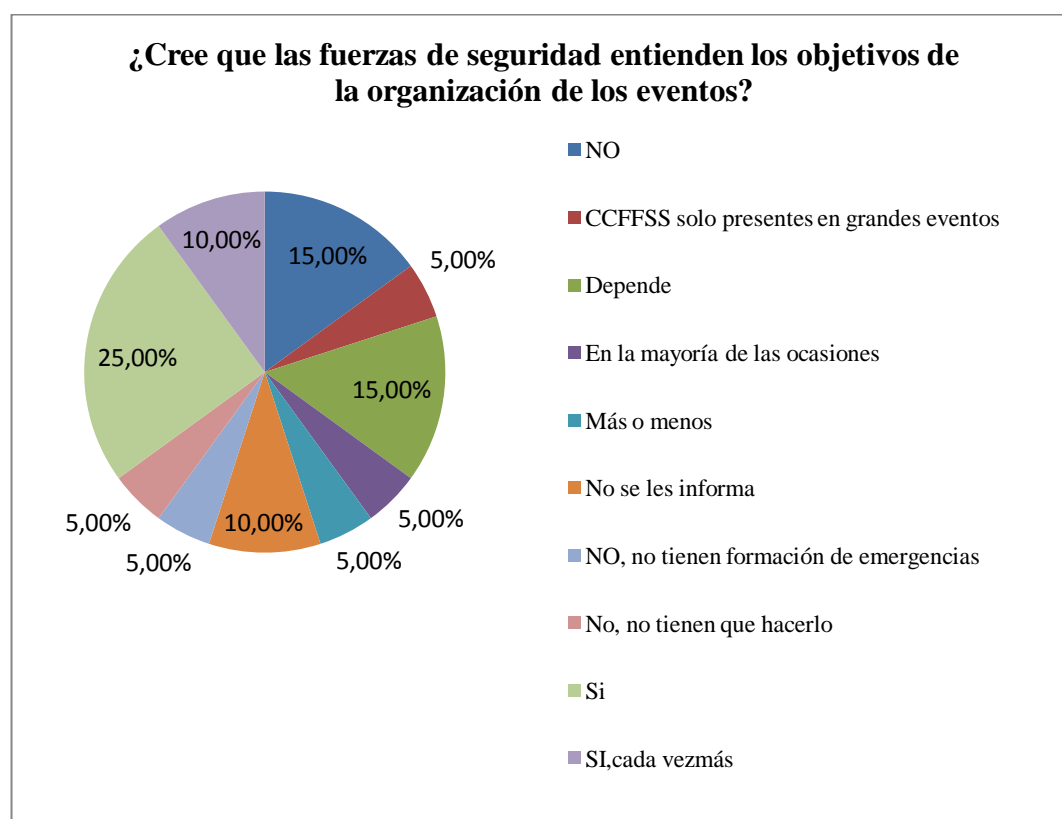


Gráfico 54. Respeto de la legislación actual por los organizadores/promotores. Fuente: elaboración propia a través de los datos obtenidos

La respuesta afirmativa total supone el 45% frente a la negativa 35%. Destacan comentarios como más o menos, en la mayoría de las ocasiones, no tienen que hacerlo porque velan por la aplicación de las leyes, o incluso, depende de quién haya informado o del responsable al mando (véase gráfico 54).



Gráfico 55. Cumplimiento de los mínimos legales por los organizadores/promotores. Fuente: elaboración propia a través de los datos obtenidos

La razón más frecuente por la que afirman que no se cumple con los criterios mínimos legales es la económica en referencia al Plan de autoprotección actualizado, el plan de seguridad y riesgos laborales. Según afirman, el presupuesto se contrapone con una planificación eficaz de la seguridad y no es tomada en cuenta como una inversión sino como un gasto prescindible. Con gran coincidencia también indican que en ocasiones el evento y el modo de celebración son incompatibles con la legislación actual en autoprotección.

Varios concuerdan en que no se cumplen estos criterios mínimos por el factor del desconocimiento, la falta de cultura de Seguridad, de profesionalidad, de previsión junto con que la Administración no inspecciona lo suficiente (véase gráfico 55).

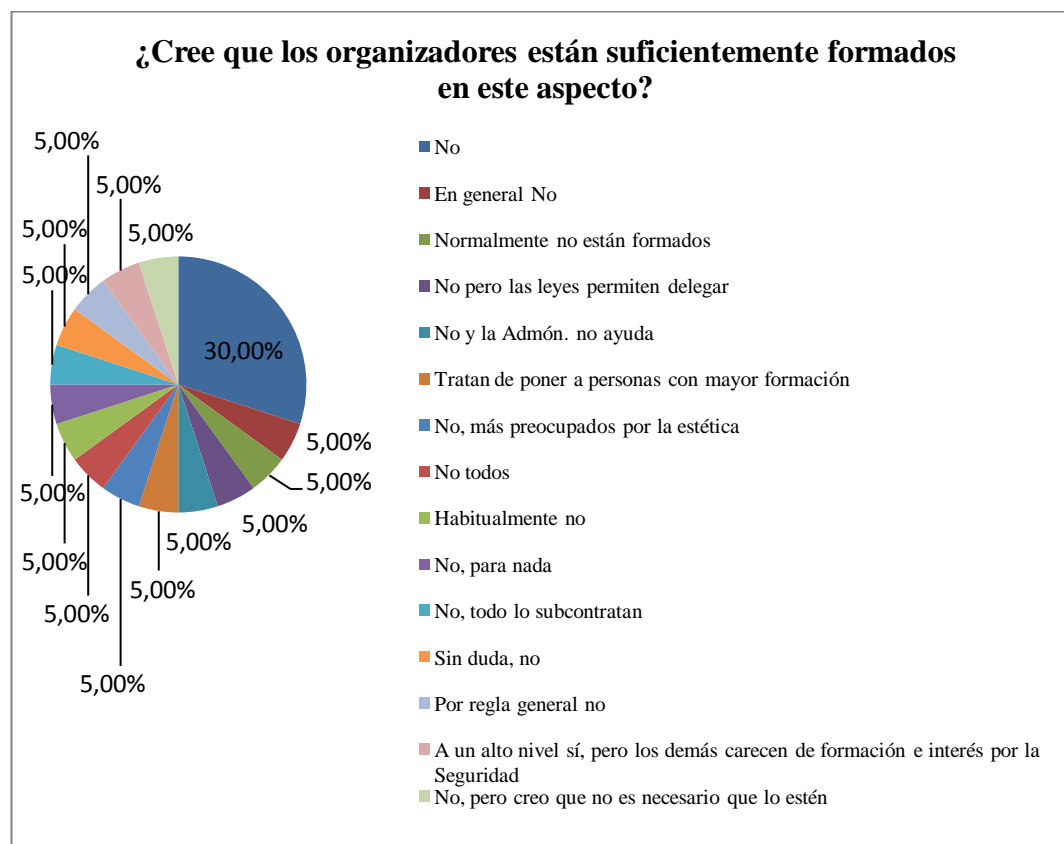


Gráfico 56. Formación de organizadores en Seguridad. Fuente: elaboración propia a través de los datos obtenidos

La totalidad de los entrevistados afirman que los organizadores y promotores de eventos no están formados en Seguridad y matizan algunas respuestas aunque el 30% es un No rotundo.

El resto de respuestas indican que la mayoría o por regla general no lo están, aunque otras afirman que no lo están en absoluto. Destacan de la citada tendencia dos, una que afirma que no necesitan dicha formación porque pueden contratar a especialistas y la otra, que indica que los organizadores sí están formados a un alto nivel pero no el personal operativo (véase gráfico 56).

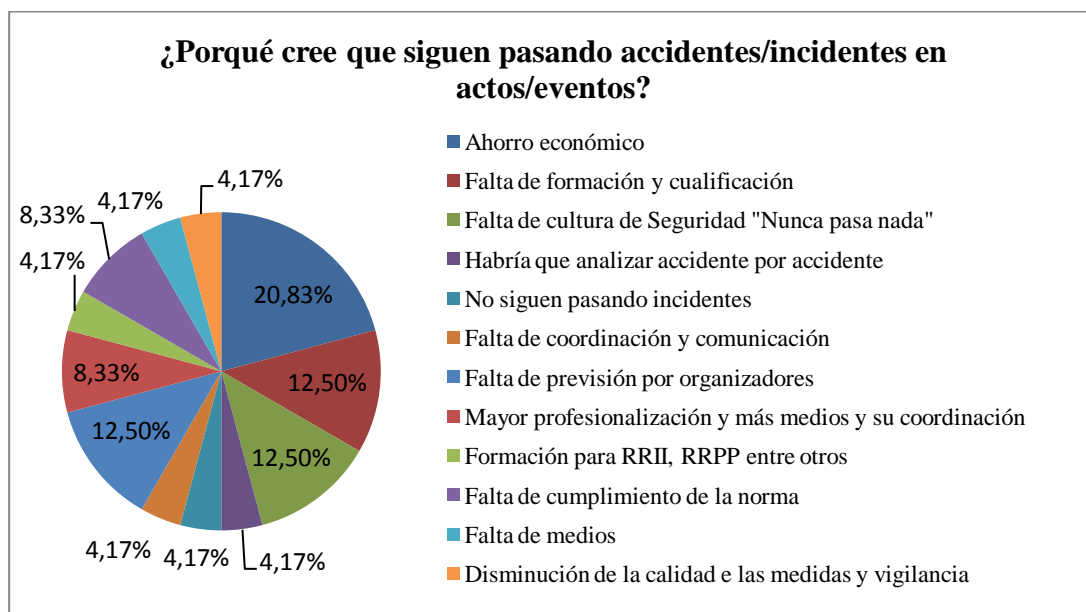


Gráfico 56. Razones por las que siguen pasando accidentes/incidentes en Eventos. Fuente: elaboración propia a través de los datos obtenidos

La razón que afirman los entrevistados por la que siguen pasando accidentes o incidentes en la celebración de eventos en su mayoría coincide con el presupuesto y ahorro económico (20,83%). La falta de formación y cualificación, profesionalización, la ausencia de cultura de Seguridad junto con la necesidad de realizar una previsión adecuada, conforman las siguientes más frecuentes. También hay coincidencia representativa con el alejamiento en el cumplimiento de la norma. Otros comentarios los conforman la disminución de la calidad de las medidas y vigilancia, la falta de personal y medios y la afirmación de que no siguen pasando accidentes (véase gráfico 56).

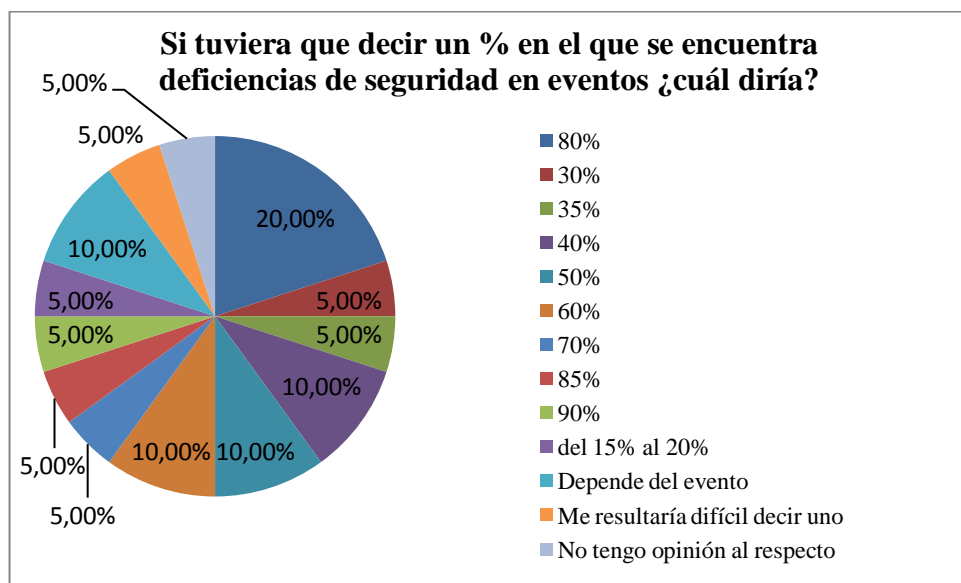


Gráfico 57. Razones por las que siguen pasando accidentes/incidentes en Eventos. Fuente: elaboración propia a través de los datos obtenidos

En relación al porcentaje de deficiencias que se encuentran de Seguridad en los eventos hay diversidad de números aunque prácticamente la totalidad admite su existencia aunque difieren en su porcentaje a excepción de uno que admite no tener opinión al respecto. Podemos concluir que dependiendo del evento se afirman del 15% al 90% de deficiencias en Seguridad, encontrándose la mayor coincidencia en el 80% (20% de coincidencia entre los entrevistados). Una gran parte concurren en el 40%, 50% y 60%. Con la misma coincidencia que las anteriores no se indica un porcentaje pero se especifica que depende del evento serían porcentajes distintos (véase gráfico 57).



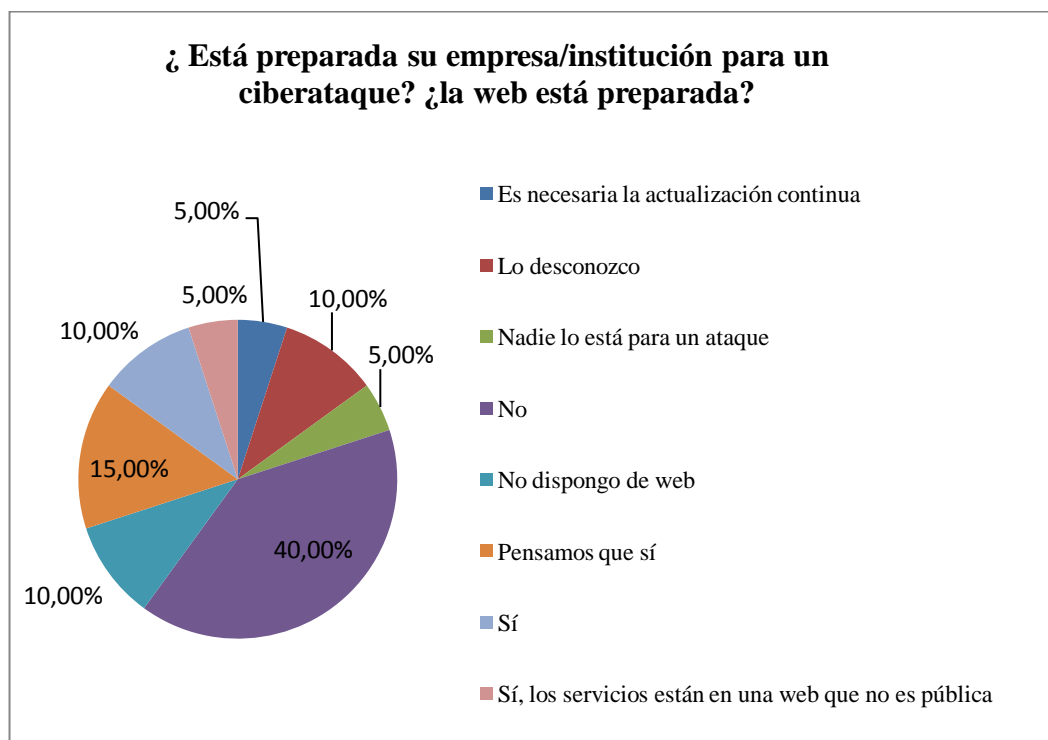


Gráfico 58. Protección frente a ataques informáticos. Fuente: elaboración propia a través de los datos obtenidos

La preparación que disponen las empresas de los entrevistados o más bien el conocimiento que ellos tienen sobre este aspecto es variado aunque el 40% concuerdan en que No están preparados y el 15% piensan sí estarlo. En una misma proporción indican desconocerlo, sí estarlo y no disponer de página web.

A su vez detallan también aunque con poca representación entre las respuestas, que nadie está preparado para un ataque, y el estar preparados por tener los servicios en una web que no es pública (véase gráfico 58).

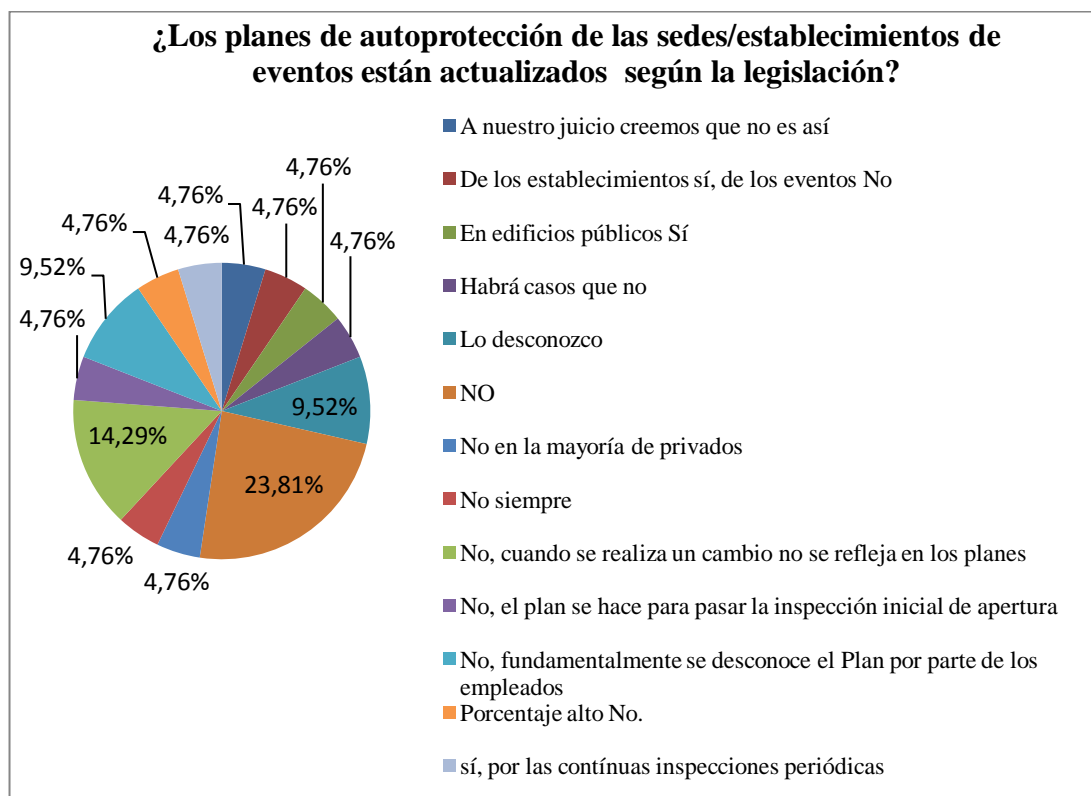


Gráfico 59. Actualización de los Planes de autoprotección. Fuente: elaboración propia a través de los datos obtenidos

Casi el 24% de los entrevistados afirman que no están actualizados los planes de autoprotección de las sedes/establecimientos que acogen los eventos según la legislación. El 14,29% señalan que cuando se modifica un cambio de Seguridad se refleja en los Planes de autoprotección. El 9,52% señala que los empleados desconocen dicho plan. Destacan las respuestas siguientes aunque con mínima representación (véase gráfico 59):

- Los establecimientos sí tienen actualizados estos planes pero los eventos no.
- En edificios públicos sí pero no en la mayoría de sedes privadas.
- Sí, debido a las continuas inspecciones periódicas que se realizan.
- El Plan se realiza para la inspección inicial de apertura pero luego no se actualiza.



Gráfico 63. Información sobre la celebración de los Eventos. Fuente: elaboración propia a través de los datos obtenidos

La mitad de los entrevistados coinciden en que no informan, especificando en algunos casos que no lo hacen con regularidad, no en todas las comunidades autónomas, no siempre se hace, de hecho se celebran sin autorización. Otros no lo hacen debidamente, o ni se molestan en hacerlo. Se indica su comunicación en un 37,50%, añadiendo que es lo habitual aunque la información es poca, depende de la magnitud.

Según los entrevistados a los que se informa en caso afirmativo son Delegación del Gobierno, ayuntamientos, concejalías, cuerpos de seguridad, servicios de emergencia, bomberos y organismos oficiales (véase gráfico 63).



Gráfico 70. Baremo de asistentes/peligrosidad/tipología de acto. Fuente: elaboración propia a través de los datos obtenidos

La mayoría afirma que sí trabaja con un baremo ya sea de evacuación o por estar incluido dentro de un plan de seguridad global aunque varios afirman que depende del evento que se organice no utilizan esta orientación (véase gráfico 70).

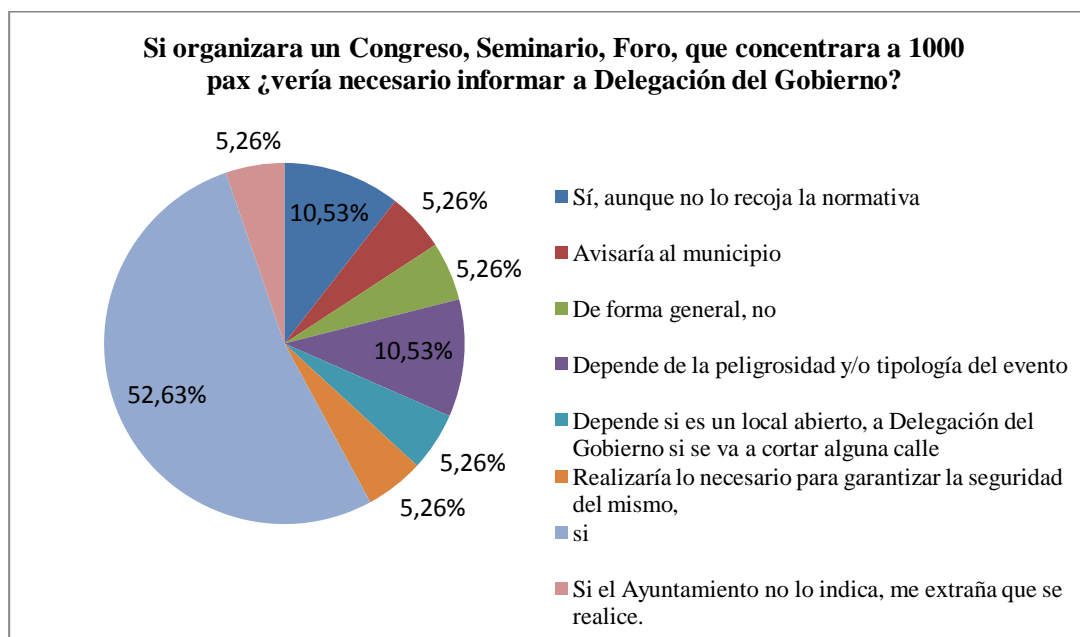


Gráfico 62. Organización de un evento para 1000 pax. Fuente: elaboración propia a través de los datos obtenidos

En el caso de que los entrevistados organizaran un Congreso, Seminario o Foro que concentrara a 1000 personas en el 52,63% verían necesario informar a Delegación del Gobierno, en un 10,53% afirmarían hacerlo aunque la normativa no lo recoja y depende de la peligrosidad o la tipología del acto decidirían si les informan. En las demás respuestas se especifica que de forma general no se les informaría a ellos, se informaría al municipio en cuestión y dependiendo de si fuera necesario realizar alteraciones de cursos de calles sí les avisarían (véase gráfico 62).



Gráfico 66. Organización de un evento de menos de 1000 pax. (Organizadores). Fuente: elaboración propia a través de los datos obtenidos

En el caso de que en lugar de 1000 personas fueran menos en el 40% de las respuestas dependería de las circunstancias del tipo de evento, público etc., antes de informarles, aunque el 26,67% seguirían haciéndolo frente al 33% que afirma que no

lo haría. Con lo que se aprecia que al tratarse de 500 personas menos se tiende a no informar en este caso a la Delegación del Gobierno aunque algunos informarían a nivel local (ver gráfico 66).

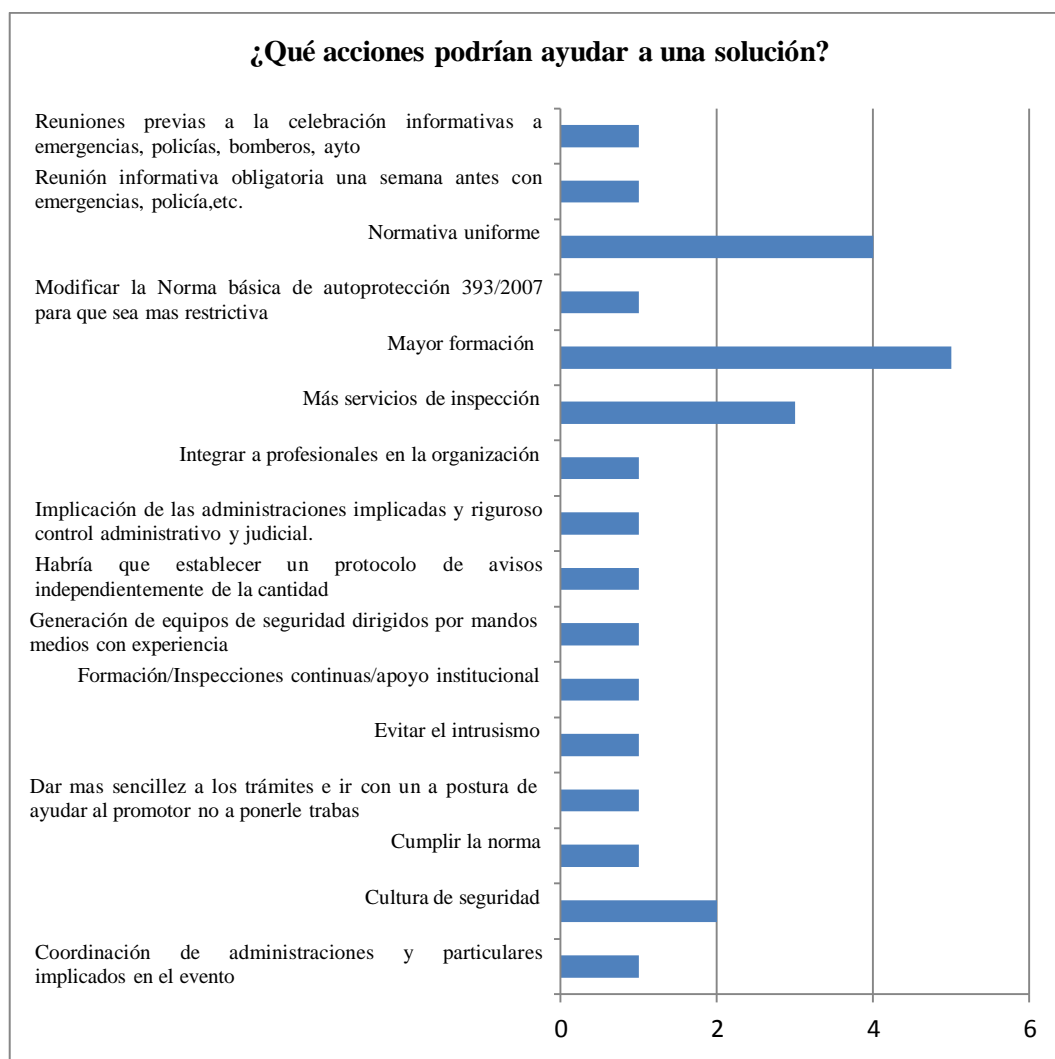


Gráfico 64. Acciones que podrían ayudar a una solución. Fuente: elaboración propia a través de los datos obtenidos

Según las afirmaciones de los entrevistados las acciones que podrían ayudar a una solución son en gran medida la formación, disponer de una normativa unificada, que las administraciones realicen más inspecciones, conseguir una cultura de Seguridad.

También aunque en menor representación, las reuniones previas informativas con los distintos órganos implicados y una obligatoria una semana antes de su celebración, la modificación de la norma básica de autoprotección, integrar a profesionales dentro de la organización del evento, la necesaria implicación de las administraciones y el

establecimiento de un protocolo de avisos para la celebración de eventos (véase gráfico 64).



Gráfico 65. Sistemas de Seguridad imprescindibles para un Evento. Fuente: elaboración propia a través de los datos obtenidos

Para los entrevistados los medios de seguridad imprescindibles serían los siguientes (véase gráfico 65):

- El equilibrio entre los sistemas técnicos y los humanos
- Que exista un mayor seguimiento de los eventos por pequeños que sean
- Todos los medios son imprescindibles
- Información directa y rápida a todos los asistentes de las medidas de seguridad, vías de evacuación y aquellas relacionadas con la seguridad directa y urgente
- Todos aquellos otros que garanticen el normal desarrollo de los eventos físicos, técnicos y periféricos

- Si el aforo es altamente excesivo una unidad de control de masas
- Un simulacro previo al evento con todos los integrantes definidos en el Plan de Autoprotección que será teórico
- Dependiendo del tipo de evento: medios electrónicos, apoyo Institucional aunque todas son imprescindibles.
- La video grabación y sistemas de captación de imagen y visualización en tiempo real
- La planificación que determine la ley y la correcta implantación de la misma
- Un control de accesos efectivo y dependiendo del tipo de evento un equipo de dos personas que puedan dar respuestas a incidentes de seguridad, fuego y médicos.

Podríamos concluir que expresan que todas aquellas necesarias dependiendo del tipo de evento y sus características específicas. Los medios técnicos que pueden ayudar a su gestión y control durante la celebración del acto. La información y la coordinación interna y externa con distintos cuerpos e Instituciones, el seguimiento de la normativa y el control de aforos y accesos.



#### 4.4. Comparación de las respuestas obtenidas por las personas entrevistadas (organizadores y operativos de seguridad en eventos)

A continuación se destacan los resultados representativos sobre las respuestas obtenidas en las entrevistas de organizadores/promotores de eventos comparadas con las de los operativos de seguridad.

**Tabla 10**

*Comparativa Problemas de Seguridad con los que se encuentran organizadores y operativos de Seguridad en la organización de los eventos*

Problemas de Seguridad con los que se encuentran	
Organizadores/Promotores Eventos	Operativos de Seguridad
El control del aforo y accesos por no respetarlo o por no poder controlarlo.	El insuficiente presupuesto destinado a las necesidades de seguridad junto con la primacía de la consecución de beneficios frente a la Seguridad
Falta de notificación a los agentes de seguridad de la llegada de una autoridad y no son atendidos correctamente.	Falta de información, comunicación y coordinación interior y exterior
Ausencia de una normativa nacional específica para los elementos artísticos que se contratan en la realización de desfiles.	Falta de formación, concienciación y profesionalidad
Ausencia de profesionales formados específicamente para atender grandes eventos.	Poca planificación y organización de los eventos.
La no disponibilidad de un plan de contingencias.	Ausencia de una autoridad única administrativa y baja sensibilidad por parte de autoridades y directivos a los aspectos de seguridad general.
Falta de formación e información	Insuficiente disponibilidad de medios humanos y materiales al igual que poca optimización de medios.
Falta de conocimiento de procedimientos en caso de emergencia	Existencia de múltiple normativa diferente al respecto, ausencia de mandos intermedios
Las seguridad se ve como un gasto no una inversión	
Falta de inspecciones	
Falta de coordinación entre los distintos cuerpos de seguridad	

*Nota: Fuente elaboración propia a partir de los datos obtenidos*

La tabla 10 anterior muestra la concordancia en las visiones sobre los problemas que se aprecian en la Seguridad de los eventos visto por organizadores y operativos de seguridad actualmente. Estos problemas son el insuficiente presupuesto, la falta de formación, comunicación, coordinación y profesionalidad de los puestos implicados además de la normativa a aplicar por no estar adaptada y ser diferente en cada comunidad autónoma.

Los organizadores por su lado también le otorgan importancia a la falta de inspecciones, conocimientos específicos en procedimientos de emergencias, disponibilidad de un plan de contingencias y el control de aforo. Por el lado de los operativos de seguridad además añaden las problemáticas de Ausencia de una autoridad única administrativa y la insuficiencia y deficiente gestión de medios humanos y materiales.

La opinión que se tiene sobre si los organizadores de eventos realizan una previsión de riesgos y amenazas, la mayoría de las respuestas de ambos colectivos coinciden en que no se realiza una previsión de riesgos y amenazas.

Los organizadores y promotores de eventos aseguran mayoritariamente que se respeta la legislación actual, en cambio por parte de los operativos de seguridad indican en su mayoría que no es así.

Según indica la mayoría de organizadores y promotores de eventos a través de sus respuestas las fuerzas de seguridad no entienden los objetivos de la organización de eventos, en cambio, según los operativos de seguridad la mayoría afirman sí entenderlos.

Respecto a las razones por las que no se cumple con los criterios mínimos legales sobre el Plan de autoprotección actualizado, el plan de seguridad y plan de riesgos laborales es en la mayoría para organizadores y operativos de seguridad el encarecimiento del presupuesto para cubrir dichas necesidades.

La gran mayoría de organizadores y operativos de seguridad coinciden en la opinión de que los organizadores y promotores de eventos no están formados en Seguridad. Los accidentes e incidentes que se vienen produciendo son debido a la falta de planificación y previsión en Seguridad, por incumplimiento de la norma y la falta de formación según los organizadores de eventos como grandes causas. Por su lado la mayoría de los operativos de seguridad focalizan en los motivos económicos y la falta de presupuesto seguido de la ausencia de formación, cualificación, profesionalización y cultura de seguridad.

Al solicitarles la indicación de un porcentaje aproximado sobre las deficiencias con las que se encuentran en los eventos, la gran mayoría de los organizadores coinciden en la existencia actual de incidentes frente a la totalidad de operativos de seguridad que afirman su frecuencia. Respecto a los porcentajes que indican la

mayoría de los organizadores coinciden que se producen incidentes en un 20% de los eventos. Los datos que indican los operativos de seguridad son mucho mayores ya que estos afirman que dependiendo de la tipología de los eventos pueden producirse entre el 15% y 90% de incidencias en su celebración pero la mayoría coincide en constatar que se encuentran con el 80% de eventos con incidentes.

En los aspectos sobre la protección ante un ciberataque según los entrevistados la mayoría de los organizadores afirman estar protegidos frente a la mayoría de los operativos de seguridad que afirman no estarlo.

Organizadores y operativos de seguridad coinciden en la mayor parte de sus respuestas en que los planes de autoprotección de las sedes o establecimientos que celebran eventos no están actualizados según la legislación.

En cuanto a informar a los organismos previstos sobre la celebración de distintos eventos la mayoría de los organizadores entrevistados afirma que les informan frente a los operativos de seguridad que la mitad de los entrevistados no lo hacen indicando algunos no con frecuencia, debidamente, no en todas las comunidades autónomas, según la magnitud y la legislación. De los que indican hacerlo a los organismos que se dirigen son la Delegación del Gobierno, Ayuntamientos, Concejalías, Cuerpos de seguridad, Servicios de emergencia y Bomberos.

A la hora de disponer de baremos sobre asistentes/peligrosidad/tipología del acto para dotar las medidas de seguridad y autoprotección necesarias, los organizadores siempre se tiene en cuenta aunque no se trabaje con un baremo específico aunque algunos afirman disponer de ellos. En cambio las respuestas de la mayoría de los operativos de seguridad van encaminadas a la afirmación de utilizar un baremo ya sea de evacuación o por incluirlo en el plan de seguridad global. Algunos también reconocen que dependiendo del evento no se utiliza esta orientación.

Ante la posibilidad de organizar un congreso, seminario o foro en el que se concentrara a 1.000 personas y su necesidad de informar a Delegación del Gobierno, la mayoría de los organizadores y operativos de Seguridad de eventos sí lo harían aunque también detallan que dependiendo del evento la normativa no lo recoge y frente a esto, algunos seguirían informando y otro no. En el caso de que se concentraran menos personas la mayoría de los organizadores sí continuarían informando pero en el caso de los operativos de seguridad la mayor parte indica que

informaría o no dependiendo de la tipología de evento, seguido de un porcentaje representativo en que no lo haría y una mínima representación seguiría informando.

Según la opinión de organizadores y operativos de seguridad las acciones que podrían ayudar a una solución sería una mayor formación (coinciden la mayoría de ambos colectivos), una normativa uniforme, reuniones de coordinación, inspecciones y concienciación en Seguridad.

Los sistemas de seguridad que son imprescindibles para la mayoría de organizadores y operativos de seguridad son los referentes al cumplimiento del lugar como sede de un evento y su actualización de plan de evacuación y emergencias. A su vez también coinciden en la necesidad del control de aforo, disponer de medios físicos y técnicos adecuados. Además destacan como sistemas recomendados además de los anteriores la realización de simulacros, formación y coordinación interna y externa, el seguimiento de la normativa y el control de accesos y aforos.

#### **4.5. Datos obtenidos de la reunión de expertos sobre Protocolo, Comunicación y Seguridad en Eventos**

Según la tercera metodología utilizada el procedimiento de análisis de contenido de los discursos emitidos por los expertos ha consistido en escuchar las distintas exposiciones durante 20 minutos sobre temas relacionados con la temática del Protocolo, la Comunicación y la Seguridad en eventos y anotar las palabras y conceptos más utilizados durante su exposición.

Los expertos pertenecen a los sectores de Protocolo, Comunicación y Seguridad en la organización de Eventos desempeñando la actividad profesional, de investigación y profesorado según se detalla en la tabla 15 y los datos han sido configurados para salvaguardar su identidad utilizando las abreviaturas y colores para distinguir los tres sectores a los que pertenecen.

**Tabla 15***Reunión de Expertos*

REUNIÓN DE EXPERTOS		Abreviatura
Profesor investigador Protocolo y Organización de eventos	Protocolo 1	P1
Profesional Protocolo y la organización de eventos	Protocolo 2	P2
Profesional y profesor organización de eventos	Protocolo 3	P3
Profesional Protocolo y la organización de eventos	Protocolo 4	P4
Profesora investigadora Protocolo empresarial	Protocolo 5	P5
Profesional y profesor organización de eventos	Protocolo 6	P6
Profesora Protocolo y organización de eventos	Protocolo 7	P7
Profesora Protocolo y organización de eventos	Protocolo 8	P8
Profesor e investigador Comunicación en Seguridad	Comunicación 1	C1
Profesional de la Comunicación	Comunicación 2	C2
Profesor e investigador de la Comunicación	Comunicación 3	C3
Profesional de la Comunicación	Comunicación 4	C4
Profesor de Comunicación	Comunicación 5	C5
Profesor e investigador de Comunicación	Comunicación 6	C6
Profesional de la Comunicación	Comunicación 7	C7
Profesional y Profesor en Comunicación de Seguridad en Eventos	Comunicación 8	C8
Profesor y profesional de Seguridad en Eventos (SAFETY)	Seguridad 1	S1
Profesional de Seguridad privada en Eventos (Safety & Security)	Seguridad 2	S2
Profesional en Seguridad pública en Eventos (Safety & Security)	Seguridad 3	S3
Profesional en Seguridad pública en Eventos (Safety & Security)	Seguridad 4	S4
Profesional y profesor investigador de la Seguridad en los Eventos (Security)	Seguridad 5	S5
Profesor y Profesional de Seguridad privada en Eventos (Safety & Security)	Seguridad 6	S6
Profesional de Seguridad privada en Eventos (Safety & Security)	Seguridad 7	S7
Profesional de Seguridad privada en Eventos (Safety & Security)	Seguridad 8	S8

*Nota: Fuente elaboración propia para la realización del análisis de datos*

Para valorar la frecuencia de los conceptos de los expertos se ha decidido utilizar la escala likert de 1 a 5 atendiendo al grado de frecuencia de dichos conceptos. Los datos personales han sido cifrados para salvaguardar su identidad por expresa petición (ver tabla 15).

Los conceptos analizados son los referentes a la importancia que les otorgan los expertos a la planificación, gestión y control de un evento. Se han valorado a su vez la planificación en Protocolo y organización, en comunicación y en seguridad. Dentro de los aspectos del Protocolo y la organización se han valorado la definición de objetivos, el diseño y creación del evento, la importancia de la legislación y normativa, la documentación necesaria, el personal y sus responsabilidades, los recursos, las amenazas y riesgos, y necesidades a tener en cuenta en la organización de un evento.

Dentro de la planificación de la comunicación se han valorado conceptos referentes a la gestión y control de la comunicación, tomando en cuenta los riesgos y amenazas posibles sobre la información y el mensaje que se emite, los medios de comunicación, el target, entre otros.

Respecto a la planificación de la Seguridad integral se han separado para su análisis de modo separado en cuanto a la planificación de RRL, planificación de autoprotección, plan de emergencia y evacuación (Safety).

A su vez se han analizado la gestión y el control de la Seguridad integral, dividiendo los riesgos y amenazas posibles del Safety (autoprotección, evacuación, emergencia y riesgos laborales) y los correspondientes al Security (Operativos de Seguridad pública).

Por último se analizan separadamente la importancia de formación y cualificación del personal, y la importancia de la legislación.

Los conceptos elegidos han sido los que mostraban mayor concordancia entre los expertos:

- 1) Planificación total del Evento
- 2) Gestión y Control del Evento
- 3) Planificación en el Protocolo y la Organización
- 4) Planificación de la Comunicación
- 5) Planificación de la Seguridad Integral en Eventos
- 6) Previsión total de riesgos en un Evento
- 7) Riesgos y amenazas de Protocolo y Organización
- 8) Riesgos y amenazas en la Comunicación
- 9) Riesgos y amenazas en la Seguridad Integral

**Tabla 17**  
*Reunión de expertos*

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	TOTAL	MEDIA	MEDIANA	MODA
<b>Planificación total del Evento</b>	112	109	109	147	113	48	76	71	159	79	132	116	58	47	29	127	111	170	76	60	68	68	69	41	2195	91	78	109
<b>Gestión y Control del Evento</b>	4	17	46	34	13	1	11	7	35	13	12	27	7	8	8	19	25	27	18	23	30	2	15	9	411	17	14	13
<b>Planificación en el Protocolo y la Organización</b>	23	50	86	105	49	23	61	39	50	8	28	34	18	23	2	36	39	71	46	40	52	11	46	20	960	40	39	23
<b>Planificación de la Comunicación</b>	31	6	7	10	23	1	5	2	11	45	82	53	10	5	16	29	1	7	1	1	2	2	1	1	349	15	7	1
<b>Planificación de la Seguridad Integral en Eventos</b>	58	53	16	32	41	25	10	30	98	26	22	29	30	19	11	62	71	92	30	19	14	55	22	21	886	37	30	30
<b>Previsión total de riesgos y amenazas en un Evento</b>	85	32	15	24	39	23	16	16	101	47	69	62	36	23	24	74	26	67	7	14	16	30	16	13	875	36	25	16
<b>Riesgos y amenazas de Protocolo y Organización</b>	9	4	10	16	6	3	12	2	19	1	1	1	2	7	1	2	2	27	1	1	3	4	4	6	142	6	4	2
<b>Riesgos y amenazas en la Comunicación</b>	31	6	4	6	20	1	4	2	10	37	48	35	9	1	15	23	1	7	1	1	2	2	1	1	263	11	5	1
<b>Riesgos y amenazas en la Seguridad Integral</b>	45	22	1	2	13	20	1	12	72	9	20	26	25	16	9	49	23	33	6	13	11	24	12	7	470	20	15	13

*Nota: elaboración propia según el análisis realizado de reunión de expertos por escala likert de 1 a 5*

## 1) Planificación total del Evento

El primer análisis se corresponde con la planificación total del evento. En dicha planificación se han incluido los conceptos sobre planificación del Protocolo de la organización, la planificación de la comunicación y la correspondiente planificación en la Seguridad integral del Evento.

Según la escala de likert de 1 a 5 componen la valoración del 1 la frecuencia situada entre (1-33), al 2 (35-68), al 3 (69-103) al 4 (104-137) y al 5 (138-170). La calificación de 1 a 5 se corresponde con poca importancia (1), alguna importancia (2), importante (3), muy importante (4) y bastante importante (5).

Para el 33,5% es muy importante la planificación total del evento correspondiéndose la mayoría de los expertos del sector del Protocolo y la minoría de Seguridad.

Para el 29% es importante, siendo la mayoría del sector de la Seguridad y la minoría de Comunicación. El 21% le da alguna importancia en la misma medida los expertos de Seguridad y Comunicación y en menor medida de Protocolo. El 12,5% le da bastante importancia siendo en igual medida de los tres sectores. Por último, con 4% le da poca importancia siendo del sector de la comunicación.

Se concluye por lo tanto, que los expertos del sector del Protocolo valoran como muy importante la planificación de un evento y la mayoría de los expertos del sector de la Seguridad lo valoran como importante.

## 2) Gestión y Control del Evento

En referencia al los conceptos de gestión y control del evento analizados conjuntamente y en el que se incluyen los referentes a la gestión y control del Protocolo (Protocolo de Seguridad, Seguimiento de la gestión y control durante el evento), de la Comunicación (gestión y control del proceso de comunicación, gestión de crisis, control de la información y gestión diaria de la comunicación) y de la Seguridad integral (catalogación del evento para la gestión de la Seguridad y control de la misma bajo la vigilancia).

La escala de likert es de 1 a 5 y se corresponde con poca importancia (1), alguna importancia (2), importante (3), muy importante (4) y bastante importante (5).



La valoración para poco importante se encuentra entre (1-7), alguna importancia entre (8-16), importante entre (17-26), muy importante (27-36) y bastante importante (37-46).

Los resultados indican que el 33% le da alguna importancia, siendo la mayoría de los expertos del sector de la Comunicación y la minoría de Protocolo. Con el 21% le otorgan poca importancia, la mayoría de ellos del sector de Protocolo. Un 21% lo consideran importante siendo la mayoría de expertos del sector de la Seguridad. Un 21% indican que es muy importante en igual medida para expertos de Comunicación y Seguridad. Un 4% muestra la valoración de bastante importante correspondiéndose con el sector de Protocolo.

Se concluye que los expertos del sector de la Comunicación valoran con alguna importancia la gestión y control de un evento, los expertos de Protocolo le dan poca importancia, a los expertos de Seguridad les parece importante y en igual medida expertos de comunicación y seguridad muestran mucha importancia.

### 3) Planificación y organización de eventos

En referencia al los conceptos de planificación en el Protocolo y la Organización analizados conjuntamente y en el que se incluyen los referentes la planificación en la organización del evento y su Protocolo, la definición de objetivos del mismo, el diseño para su creación, la coordinación interior y exterior con instituciones y cuerpos de seguridad, la importancia sobre la legislación, los documentos necesarios, el personal y sus responsabilidades, la formación y cualificación, los recursos y necesidades para su organización.

La escala de likert es de 1 a 5 y se corresponde con poca importancia (1), alguna importancia (2), importante (3), muy importante (4) y bastante importante (5).

La valoración para poco importante se encuentra entre (1-19), alguna importancia entre (20-38), importante entre (39-59), muy importante (60-81) y bastante importante (82-105).

Los resultados indican que el 42% le dan importancia a la planificación del Protocolo en la organización de eventos, siendo la mayoría de los expertos del sector de la Seguridad seguidos de los de Protocolo siendo la minoría del sector de la Comunicación. Con el 25% le otorgan alguna importancia, la mayoría de ellos del

sector de la Comunicación. Un 17% lo consideran poco importante siendo la mayoría de expertos del sector de la Comunicación. Un 8% indican que es muy importante en igual medida para expertos de Protocolo y Seguridad. Y el 8% restante muestra la valoración de bastante importante correspondiéndose con el sector de Protocolo.

Se concluye que los expertos del sector de la Seguridad valoran como importante la planificación del Protocolo en la organización de eventos, para la mayoría de los expertos de Protocolo les parece importante y muy importante. A los expertos de Comunicación este concepto les parece que tiene poca y alguna importancia.

#### 4) Planificación en la comunicación

En referencia al los conceptos de planificación en la comunicación analizados conjuntamente y en el que se incluyen los referentes al plan de comunicación, difusión y divulgación de información, el diseño de una estrategia y la comunicación a través de los distintos canales.

La escala de likert es de 1 a 5 y se corresponde con poca importancia (1), alguna importancia (2), importante (3), muy importante (4) y bastante importante (5).

La valoración para poco importante se encuentra entre (1-6), alguna importancia entre (7-14), importante entre (15-36), muy importante (37-59) y bastante importante (60-82).

Los resultados indican que el 50% le da poca importancia, siendo la mayoría de los expertos del sector de la Seguridad seguidos del Protocolo y la minoría de Comunicación. Con el 21% le otorgan alguna importancia, en igual medida los expertos de los sectores de Comunicación y Protocolo. Un 17% lo consideran importante siendo la mayoría de expertos del sector de la Comunicación. Un 8% indican que es muy importante correspondiéndose al sector de la Comunicación. Un 4% muestra la valoración de bastante importante perteneciendo al sector de la Comunicación.

Se concluye que la mayoría de los expertos del sector de la Seguridad valoran con poca importancia la planificación en la comunicación, la gran parte de los expertos de Protocolo le dan alguna importancia, y en cuanto a los expertos de Comunicación se reparten en misma proporción entre las opiniones de alguna importancia, importante y muy importante.

## 5) Planificación de la Seguridad integral

En referencia a los conceptos de planificación en la Seguridad Integral analizados conjuntamente y en el que se incluyen los referentes al plan de RRLL, al plan de autoprotección, evacuación y emergencias (Safety) y al correspondiente plan de Seguridad pública (Security) y plan de contingencias.

La escala de likert es de 1 a 5 y se corresponde con poca importancia (1), alguna importancia (2), importante (3), muy importante (4) y bastante importante (5).

La valoración para poco importante se encuentra entre (10-17), alguna importancia entre (19-36), importante entre (37-57), muy importante (58-78) y bastante importante (79-98).

Los resultados indican que el 50% le da alguna importancia, siendo la mayoría de los expertos del sector de la Comunicación seguidos de la Seguridad y del Protocolo. Con el 17% le otorgan poca importancia la mayoría de los expertos de Protocolo. Con otro 17% la valoración es de muy importante siendo la mayoría expertos de Seguridad. A un 8% les parece importante siendo todos del sector de Protocolo. Finalmente con otro 8% muestran que es bastante importante siendo de expertos de Comunicación y Seguridad.

Se concluye que la mayoría de los expertos del sector de la Comunicación, la Seguridad y el Protocolo indican que la planificación de Seguridad integral tiene alguna importancia.

## 6) Previsión total de riesgos y amenazas en un Evento

En referencia al los conceptos de la previsión total de riesgos y amenazas en un evento analizados conjuntamente y en el que se incluyen los referentes a riesgos y amenazas en el Protocolo, en la Comunicación y en la Seguridad Integral.

La escala de likert es de 1 a 5 y se corresponde con poca importancia (1), alguna importancia (2), importante (3), muy importante (4) y bastante importante (5).

La valoración para poco importante se encuentra entre (7-20), alguna importancia entre (21-35), importante entre (36-57), muy importante (58-79) y bastante importante (80-101).

Los resultados indican que el 34% le da poca importancia, siendo la mayoría de los expertos del sector de la Seguridad seguidos del Protocolo. Con el 29% le otorgan alguna importancia, principalmente expertos de Protocolo seguidos en igual medida de los de Comunicación y Seguridad. Un 17% lo consideran muy importante siendo la mayoría de expertos del sector de la Comunicación. Un 12,5% indican que es importante correspondiéndose con la mayoría del sector de la Comunicación. Un 8% muestra la valoración de bastante importante perteneciendo al sector de Protocolo y Comunicación.

Se concluye que la mayoría de los expertos del sector de la Seguridad valoran con poca importancia la previsión de riesgos y amenazas de las áreas de Protocolo, Comunicación y Seguridad integral. La gran parte de los expertos de Protocolo se reparten entre el manifiesto de poca y alguna importancia.

#### 7) Riesgos y amenazas de Protocolo y Organización

En referencia al los conceptos de la previsión de riesgos y amenazas de Protocolo en la Organización de un evento analizados conjuntamente y en el que se incluyen los referentes a riesgos y amenazas propios por el lugar y la sede dónde se celebran, el tipo de evento, la tipología de asistentes entre otros propios del Protocolo y organización.

La escala de likert es de 1 a 5 y se corresponde con poca importancia (1), alguna importancia (2), importante (3), muy importante (4) y bastante importante (5).

La valoración para poco importante se encuentra entre (1-2), alguna importancia entre (3-5), importante entre (6-13), muy importante (14-20) y bastante importante (21-27).

Los resultados indican que el 42% le da poca importancia, siendo la gran mayoría de los expertos del sector de Comunicación seguidos del de Seguridad. Con el 25% le otorgan importancia, principalmente expertos de Protocolo. Un 21% lo consideran algo importante siendo la mayoría de expertos del sector de la Seguridad. Un 8% indican que es muy importante y un 4% muestra bastante importancia.

Se concluye que la mayoría de los expertos del sector de la Comunicación valoran con poca importancia la previsión de riesgos y amenazas de Protocolo en la organización de eventos. Para la mitad de los expertos de Protocolo es importante y los

correspondientes al sector de la Seguridad se reparte una pequeña representación entre la valoración de poca y alguna importancia.

#### 8) Riesgos y amenazas en la Comunicación

En referencia al los conceptos de la previsión de riesgos y amenazas en la Comunicación analizados conjuntamente y en el que se incluyen los referentes a la información que se transmite, al mensaje y su contenido junto con los medios de comunicación que se utilizan en especial las redes sociales.

La escala de likert es de 1 a 5 y se corresponde con poca importancia (1), alguna importancia (2), importante (3), muy importante (4) y bastante importante (5).

La valoración para poco importante se encuentra entre (1-4), alguna importancia entre (5-10), importante entre (11-22), muy importante (23-35) y bastante importante (36-48).

Los resultados indican que el 50% le da poca importancia, coincidiendo casi todos los expertos del sector de la Seguridad seguidos de la mitad de los de Protocolo. Con el 21% le otorgan alguna importancia en igual proporción expertos de Comunicación y de Protocolo. Un 13% lo consideran muy importante siendo la mayoría de expertos de Comunicación. Un 8% indican que es importante y un 8% muestra bastante importante.

Se concluye que casi todos los expertos de Seguridad valoran con poca importancia la previsión de riesgos y amenazas en la Comunicación de celebración de eventos al igual que a la mitad del sector de Protocolo. Los expertos de Comunicación se encuentran repartidos entre alguna importancia, mucho y bastante importante.

#### 9) Riesgos y amenazas en la Seguridad Integral

En referencia al los conceptos de la previsión de riesgos y amenazas en la Seguridad Integral del evento analizados conjuntamente y en el que se incluyen los riesgos laborales, riesgos y amenazas de autoprotección, evacuación o emergencia (Safety). Al igual que los correspondientes a la operativa de Seguridad pública (Security) y especialmente lo propios sobre aforo y accesos junto con riesgos y amenazas terroristas. La escala de likert es de 1 a 5 y se corresponde con poca importancia (1), alguna importancia (2), importante (3), muy importante (4) y bastante importante (5).

La valoración para poco importante se encuentra entre (1-9), alguna importancia entre (10-19), importante entre (30-37), muy importante (38-55) y bastante importante (56-72).

Los resultados indican que el 34% le otorga importancia, siendo en igual representación los expertos de Seguridad y Comunicación. El 29% le da poca importancia, una pequeña parte de los expertos de Protocolo. Un 25% lo considera de alguna importancia en pequeña medida por los expertos del sector de la Seguridad. Un 8% indican que es muy importante y un 4% muestra bastante importancia.

Se concluye que la mayoría de los expertos del sector de la Seguridad se reparten entre importante y alguna importancia. Una pequeña parte de Comunicación coincide en su importancia mientras que los de Protocolo concuerdan en la valoración de poca importancia.

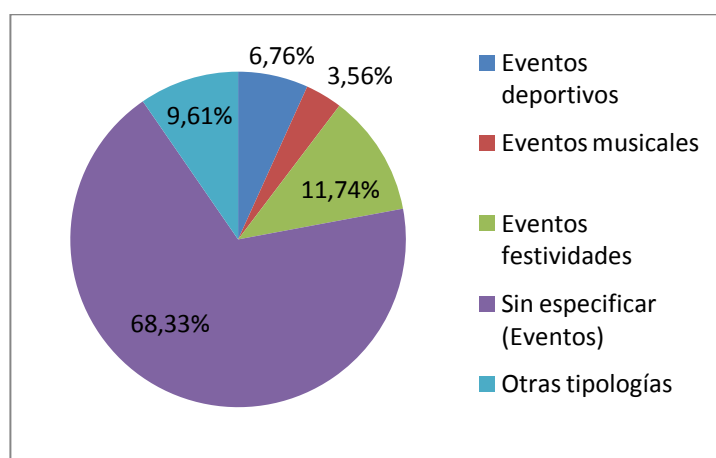


Gráfico 71. Conceptos sobre tipologías de eventos durante la reunión de expertos.  
Fuente: elaboración propia a partir de la recopilación de datos de la reunión de expertos.

Destaca que los expertos han nombrado distintas tipologías de eventos las cuales aparecen representadas (ver gráfico 71). El mayor porcentaje, superando más de la mitad (68,33%) se corresponde con el concepto de Evento pero sin especificar tipo. Con un 11,74% se refieren a eventos con motivo de distintas festividades durante el año. El 9,61% se corresponde con otras tipologías entre las cuales se encuentran congresos, eventos comerciales, publicitarios, grandes eventos, celebraciones, incentivos y ruedas de prensa. Con una representación del 6,76% están los conceptos sobre grandes eventos deportivos y de competición. Con el menor porcentaje (3,56%) conciertos, espectáculos públicos y musicales.



## 5. CONCLUSIONES

### 5.1. Contraste de hipótesis

Los objetivos generales planteados en esta investigación han sido en primer lugar averiguar la visión actual de la Seguridad en los eventos por organizadores/promotores de eventos y la correspondiente de los operativos de seguridad. Para ello se realizaron entrevistas a dichos colectivos.

Tras los resultados, se concluye que la mayoría de ambos coinciden que la problemática actual radica en el presupuesto en seguridad por ser insuficiente. Por un lado, los organizadores destinan poca dotación económica desviando los pocos recursos a otras partidas. Y por otro, no invierten en Seguridad con el objetivo de ahorrar costes y sacar mayor beneficio por la organización del encuentro, concierto o evento.

También se identifican como problemas la falta de formación ya que afirman que organizadores y personal operativo y colaborativo dentro de la organización no están formados adecuadamente en Seguridad y autoprotección. A su vez, la falta de una legislación nacional y la variada normativa de las comunidades autónomas conllevan al desánimo en el esfuerzo de realizar una planificación correcta en riesgos y amenazas.

**Tabla 18**

*Aspectos relevantes tras reunión de expertos*

Conceptos / Expertos	Protocolo	Comunicación	Seguridad
Planificación de un Evento	Muy importante	Algo importante	Importante
Gestión y Control de un Evento	Poca importancia	Algo importante	Importante
Planificación del Protocolo	Importante y muy importante	Algo importancia	Importante
Planificación de la Comunicación	Alguna importancia	Algo importante	Poco importante
Planificación de la Seguridad Integral en Eventos	Poco importante	Algo importante	Muy importante
Previsión total de riesgos y amenazas en un Evento	Alguna importancia	Muy importante	Poco importancia

*Nota: Fuente elaboración propia según datos obtenidos*

Como segundo objetivo general era evidenciar los aspectos más relevantes del Protocolo, la Comunicación y la Seguridad en Eventos vista por expertos. Tras la realización del análisis del contenido de los discursos emitidos y tomado nota de la frecuencia de los conceptos más utilizados durante su exposición.



Los datos resultantes apuntan a que la mayoría de los expertos han mostrado mayor o menor interés en los conceptos agrupados en los contenidos sobre la planificación, gestión y control de un evento (véase tabla 18).

La mayoría de los expertos de Protocolo durante sus discursos apuntan como muy importantes los relacionados con la planificación en un evento y su protocolo. La planificación correspondiente a la comunicación y previsión de riesgos y amenazas han sido señaladas con alguna importancia. En cuanto a los aspectos de gestión y control de un evento al igual que la planificación de la seguridad integral se revelaba su poca importancia.

La generalidad de los expertos del sector de la Comunicación han otorgado con mucha importancia la previsión de riesgos y amenazas, los demás conceptos revelan alguna importancia para la mayoría de ellos.

La mayor parte de los expertos de Seguridad han señalado durante sus discursos como muy importante la planificación de la seguridad integral, como importante la planificación, gestión y control general de un evento al igual que la planificación de Protocolo. Con poca importancia la planificación de la Comunicación y de la previsión total de riesgos y amenazas.

De todos los discursos se concluye que otorgan como aspectos muy importantes la planificación de un evento junto con su Protocolo, el diseño de la Seguridad integral y la previsión de riesgos y amenazas. De este modo, la mayoría de los especialistas se preocupan por la importancia de una buena planificación, los criterios protocolarios y una Seguridad integral que permita identificar los riesgos y las amenazas posibles. Si protocolariamente se siguen todos los procedimientos para una correcta planificación se irán construyendo procedimientos que harán del acto más seguro.

Los organizadores planifican protocolariamente todos los detalles de un evento para que los asistentes se sientan acogidos y guiados en todo momento especialmente en el caso de evacuación o emergencia. Por lo que al definir y hacer un seguimiento del protocolo se favorece la percepción de la Seguridad en los eventos.

En cuanto a la gestión y control, la planificación de la comunicación y la seguridad integral han sido calificados con poca importancia. Destaca de manera relevante que la Planificación de la Seguridad integral en eventos para la mayoría de los expertos de

Protocolo tenga poca importancia y para los de Seguridad es muy importante debido a la especialización de cada uno de ellos.

Para la investigación se ha indagado sobre los riesgos y amenazas en el campo del Protocolo, la comunicación y la seguridad en eventos. El aumento de celebraciones de distintas tipologías hace necesario constatar si están formados los organizadores y promotores en aspectos de seguridad y si cuando acometen su diseño y planificación realizan previsiones de amenazas y riesgos. Según la opinión de organizadores y operativos de seguridad las acciones que podrían ayudar a una solución sería una mayor formación (coinciden la mayoría de ambos colectivos), una normativa uniforme, reuniones de coordinación, inspecciones y concienciación en Seguridad.

Según el discurso de expertos en la previsión total de riesgos y amenazas han sido contemplados los correspondientes al Protocolo y Comunicación teniendo una valoración muy importante para los expertos de Comunicación, poca para los de Seguridad y alguna para los de Protocolo.

Los datos extraídos de la comparación de las entrevistas de organizadores y operativos de seguridad indican que la mayoría de las respuestas de ambos colectivos coinciden en que no se realiza una previsión de riesgos y amenazas. A la hora de disponer de baremos sobre asistentes/peligrosidad/tipología del acto para dotar las medidas de seguridad y autoprotección necesarias.

Los organizadores siempre tienen en cuenta estos aspectos aunque no se trabaje con un baremo específico aunque algunos afirman sí disponer de ellos. En cambio las respuestas de la mayoría de los operativos de seguridad van encaminadas a la afirmación de utilizar un baremo ya sea de evacuación o por incluirlo en el plan de seguridad global. Algunos también reconocen que dependiendo del evento no se utiliza esta orientación.

La observación de los resultados de las entrevistas indica la existencia de problemáticas sobre la legislación y cumplimiento de los requisitos mínimos. Según los organizadores y promotores de eventos aseguran mayoritariamente que se respeta la legislación actual, en cambio por parte de los operativos de seguridad indican en su mayoría que no es así. Respecto a las razones por las que no se cumple con los criterios mínimos legales sobre el Plan de autoprotección actualizado, el plan de seguridad y plan

de riesgos laborales es en la mayoría para organizadores y operativos de seguridad el encarecimiento del presupuesto para cubrir dichas necesidades. Por otro lado, organizadores y operativos de seguridad coinciden en la mayor parte de sus respuestas en que los planes de autoprotección de las sedes o establecimientos que celebran eventos no están actualizados según la legislación. En cuanto a informar a los organismos previstos sobre la celebración de distintos eventos, la mayoría de los organizadores entrevistados afirma que les informan. La mitad de los operativos entrevistados de seguridad indican que no lo hacen especificando algunos, no hacerlo con frecuencia, debidamente, no en todas las comunidades autónomas, y dependiendo de la magnitud y la legislación. De los que indican hacerlo a los organismos que se dirigen son la Delegación del Gobierno, Ayuntamientos, Concejalías, Cuerpos de seguridad, Servicios de emergencia y Bomberos.

Para planificar la seguridad integral en un evento es necesario saber si se conoce el procedimiento y los requisitos de seguridad vigentes, por ello, es necesaria una formación específica para obtener la cualificación y profesionalización del equipo organizador y operativo.

En cuanto a constatar si existen problemas específicos de formación, concienciación y coordinación a la hora de organizar eventos entre los distintos entes intervinientes. Según indica la mayoría de organizadores y promotores de eventos a través de sus respuestas las fuerzas de seguridad no entienden los objetivos de la organización de eventos, en cambio, según los operativos de seguridad la mayoría afirman sí entenderlos.

La gran mayoría de organizadores y operativos de seguridad coinciden en la opinión de que los organizadores y promotores de eventos no están formados en Seguridad. Los accidentes e incidentes que se vienen produciendo son debido a la falta de planificación y previsión en Seguridad, por incumplimiento de la norma y la falta de formación según los organizadores de eventos como grandes causas.

La primera cuestión que se planteaba era si la Comunicación en Seguridad hacia los asistentes contribuye a una mejora de Seguridad en el propio evento, y la segunda, estaba relacionada con la anterior para averiguar si la Seguridad se percibe a través de elementos comunicacionales en un evento. Para dar respuesta a estas preguntas se realizaron 362 encuestas a sujetos que han asistido a diferentes tipologías de eventos

para identificar su concienciación y percepción de la Seguridad cuando asisten a eventos.

Los eventos con mayor a menor asistencia por los encuestados son en primer lugar los conciertos seguidos de la formación, de los congresos, seminarios y foros continuando con las ferias, los eventos deportivos y las carreras. Si sumamos los eventos deportivos con las carreras ambos superan a la asistencia a congresos, con lo que podemos concluir que la mayoría de los encuestados asisten mayormente a eventos relacionados con el deporte. Dónde se ve justificada la especialización de titulaciones en organización de eventos a nivel internacional hacia este segmento de mercado. Recordar que tras esta unificación de tipología de eventos quedaría en segundo lugar la correspondiente a los conciertos, que a su vez se corresponde con otra especialización de la oferta académica que incluyen universidades internacionales.

Dentro de la variedad de eventos los asistentes a congresos/seminarios/foros también asistieron a eventos formativos en mayor número. A su vez, los que asistieron a eventos deportivos también lo hacían a ferias y los asistentes a conciertos a eventos deportivos. La frecuencia de asistencia al año va de 5 a un par de veces. Los hombres asisten con mayor frecuencia al año a los distintos eventos (más de 5 veces) comparado con las mujeres (un par de veces al año). Los datos referidos a las edades no han mostrado relevancia y por ello no se han incluido. Los públicos asistentes han sido de variada edad no suponiendo una variable a tomar en cuenta respecto a la Seguridad.

Los factores que indican confianza según los encuestados es que si asiste a un evento seguro van de la mano de la reputación que se tiene del lugar dónde se están celebrando. Le sigue la presencia de asistencia sanitaria, control de filas y accesos ordenados. Carteles informativos de Seguridad en los accesos, información sobre Seguridad facilitada por el organizador, personal uniformado, pantallas informativas durante la celebración. Se indica que también la presencia de fuerzas y cuerpos de Seguridad en el interior y exterior, existencia de la ventanilla de incidencias y como otros factores señalan la reputación de la organización. Finalmente el plan de evacuación correcto en cuanto a número de salidas indicadas, despejadas y luces de emergencia. Las mujeres se preocupan más que los hombres por la seguridad a la hora de asistir a un evento. En cuanto a las edades, las mujeres que se preocupan de la

seguridad van desde los 19 hasta los 55 años, en cambio los hombres además de preocuparse menos lo hacen a partir de los 35 hasta los 52.

Indicar también que más de la mitad de los asistentes a los eventos desconocen las condiciones de seguridad que reúnen los lugares dónde se celebran. La mayoría de los asistentes a eventos no se han encontrado con ningún problema de seguridad ni condiciones peligrosas de celebración de eventos anteriores frente a un porcentaje representativo que afirman que sí. La gran parte de los encuestados no realizarían ninguna recomendación a los organizadores de anteriores eventos pero el 23,12% sí lo harían sobre los aspectos de seguridad, accesibilidad, señalización, mejor organización, más personal y control de accesos.

La interacción entre el Protocolo y la Seguridad en los eventos afectan a la imagen que transmiten las instituciones que las organizan. Por otro lado, al definir y hacer un seguimiento del protocolo favorece la percepción de Seguridad en los eventos.

La última de las preguntas que se planteaban era si España parece un lugar seguro para realizar eventos.

La gran mayoría de los organizadores coinciden en la existencia actual de incidentes frente a la totalidad de operativos de seguridad que afirman su frecuencia. Respecto a los porcentajes que indican la mayoría de los organizadores coinciden que se producen incidentes en un 20% de los eventos. Los datos que indican los operativos de seguridad son mucho mayores ya que estos afirman que dependiendo de la tipología de los eventos pueden producirse entre el 15% y 90% de incidencias en su celebración pero la mayoría coincide en constatar que se encuentran con el 80% de eventos con incidentes.

La percepción es que España es un destino seguro para organizar eventos. Las mayores puntuaciones otorgadas a España se concentran en la priorización del turismo por parte del gobierno, el ambiente de seguridad y protección, salud e higiene. Las buenas infraestructuras especialmente las que dan servicio al turismo, los recursos naturales y culturales junto con los correspondientes recursos culturales demandados por el turista de viajes de negocios y eventos, que en el caso de España, se valoran mucho los lugares declarados como patrimonio cultural a nivel nacional e internacional y la demanda digital de turismo cultural y de ocio (World Economic Forum, 2015).

En estos últimos años, según el ranking mundial de la Asociación Internacional de Congresos y Convenciones (ICCA) España forma parte de los cinco países que acogen más número de eventos al año destacando sus valores sobre Seguridad en el Índice de competitividad de viajes y turismo. Posicionamiento también destacado en el ranking de la Unión de Asociaciones Internacionales que comparan los países con los eventos que acogen.

La hipótesis general es que los organizadores de Eventos españoles han minimizado la importancia de la Seguridad. Según los resultados de las entrevistas a organizadores y operativos de seguridad. Ambos coinciden en la visión de que la falta de presupuesto es uno de los principales problemas puesto que todos organizan y ejercen su función en el territorio nacional.

La falta de presupuesto, de formación, comunicación, coordinación y los problemas derivados de la normativa hacen que no se planifique en condiciones seguras los eventos. También afecta que no exista cultura de seguridad y la cualificación y profesionalización de las personas que se encuentran en distintos departamentos y con variadas responsabilidades.

Los sistemas de seguridad que son imprescindibles para la mayoría de organizadores y operativos de seguridad son los referentes al cumplimiento del lugar como sede de un evento y su actualización de plan de evacuación y emergencias. A su vez también coinciden en la necesidad del control de aforo, disponer de medios físicos y técnicos adecuados. Además destacan como sistemas recomendados además de los anteriores la realización de simulacros, formación y coordinación interna y externa, el seguimiento de la normativa y el control de accesos y aforos.

Por todo ello podemos afirmar que la Seguridad conexas al Protocolo y la Comunicación en la celebración de eventos en la actualidad y de la planificación de cada uno dependerá el éxito del evento.

## 5.2. Conclusiones generales

Esta investigación nos ha permitido realizar un primer acercamiento al conocimiento sobre la unión indispensable del Protocolo, la Comunicación y la Seguridad durante la celebración de los eventos. A su vez, somos conscientes que en este cometido no se hayan cubierto todos los aspectos relacionales entre estos tres amplios campos de estudio. Por ello, esto puede suponer la oportunidad de ampliar y mejorar en futuros estudios.

En cuanto a la revisión de la literatura hay que señalar la escasa información sobre Seguridad en eventos, sobre todo en idioma español. Así, una de las aportaciones tras la realización del presente trabajo es la unificación de criterios y transversalidad de contenidos entre comunicación, protocolo y seguridad en pro de evitar riesgos y amenazas durante la celebración de distintos eventos. A continuación se resumen las conclusiones generales que aporta el presente trabajo:

- Primera. Correcta y consecuente planificación del evento.

Una de las principales conclusiones a las que hemos llegado es que es fundamental y necesario que se efectúe una correcta y consecuente planificación según sus objetivos aunque gran parte del estudio apunta a que no se está realizando de manera correcta bien por falta de concienciación bien por falta de formación. Los eventos se diseñan con antelación, se plantea el objetivo y la planificación de las necesidades acorde a criterios de Comunicación y Protocolo pero también a las correspondientes en Seguridad. Como señalaban organizadores y operativos de seguridad las acciones que podrían ayudar a una solución sería una mayor formación, una normativa uniforme, reuniones de coordinación, inspecciones y concienciación en Seguridad.

- Segunda. Innumerables riesgos y amenazas con probabilidad alta de ocurrir.

Tras la finalización del presente trabajo hemos podido comprobar que los riesgos y amenazas son muy numerosos y la mayoría de ellos ostenta alta probabilidad de ocurrir por lo que es indispensable dotarse de todas las herramientas de planificación y formación que se tengan a mano para evitar cualquiera de estas amenazas. Los eventos son herramientas de comunicación utilizadas por las entidades empresariales para

informar de acuerdos, colaboraciones y de todo aquello que deseen transmitir. Por ello, la planificación será el camino adecuado para conseguir trasladar a los asistentes el mensaje objetivo del acto.

Los eventos son encuentros nacionales e internacionales de personas que durante unos días conviven para luego volver a sus lugares de origen y por ello, se convierte en espacios de posibles contagios, y en consecuencia, de amenaza a la salud pública. La aglomeración de personas es otro riesgo o amenaza a tener en cuenta en la planificación de los eventos.

Durante los eventos pueden surgir problemas inesperados o situaciones las cuales hay que afrontar interviniendo para gestionar la información a través de un comunicado. Por ello la gestión de la comunicación también necesita de una planificación para anticiparse en un previsible análisis de riesgos para poder disponer de una estrategia y gestionar mejor la información. El éxito o el fracaso dependerá de cómo se transmita la información.

- Tercera. Ausencia de análisis de previsión de riesgos y amenazas.

Los datos extraídos de la comparación de las entrevistas de organizadores y operativos de seguridad indican que la mayoría de las respuestas de ambos colectivos coinciden en que no se realiza una previsión de riesgos y amenazas. A la hora de disponer de baremos sobre asistentes/peligrosidad/tipología del acto para dotar las medidas de seguridad y autoprotección necesarias.

La Seguridad se corresponde con un punto importante y decisivo ya que se deben evaluar y clasificar las amenazas según el tipo de evento a realizar. El lugar de celebración, sus vías de acceso, número y tipología de asistentes y participantes, las condiciones meteorológicas junto aspectos sociales, políticos u otros que pudieran afectar. Debido a que los eventos congregan a numerosas personas podría constituirse como un objetivo de distintas amenazas exteriores. Los estudios o la reputación que tengan las ciudades como seguras o inseguras afectarán a la elección por el organizador como sede y a los asistentes a la hora de viajar.



- Cuarta. Falta de coordinación interna y externa.

El Protocolo es sinónimo de ordenación, procedimiento, ceremonial y por ello las empresas estudian y diseñan su estrategia empresarial de comunicación a través del protocolo de sus actos y eventos públicos o privados.

La consecuencia clara de una coordinación adecuada y eficaz entre protocolo institucional y planificación de la seguridad, es la confianza de los públicos en la imagen que se proyecta.

El organizador de eventos tiene la misión de informar sobre su evento de los distintos aspectos incluidos los de la seguridad y debe hacerlo sin alarmar con lo que cualquier profesional de este sector es consciente de que se enfrenta a una gestión de posible crisis en cada uno de sus eventos y por ello, debe estar preparado con un plan de contingencias sobre comunicación para hacer frente. El organizador y el operativo de seguridad que trabajen coordinados tienen a su disposición además de una formación específica, la experiencia de situaciones anteriores para procurar reducir la exposición al riesgo identificado actualizando la tipología del evento a las amenazas existentes en el campo social, político y económico.

- Quinta. Aumento de preocupación por la Seguridad, primeros pasos hacia la concienciación.

Las empresas del sector intentan mejorar la satisfacción y experiencia del viajero, optimizar la política de viajes a fin de cuidar los aspectos de protección y seguridad contribuyendo a que un país se afiance como sede para la celebración de eventos.

Los resultados de los encuestados nos indican que el asistente se confía de la imagen y reputación del lugar dónde se celebra el evento aunque también le otorga importancia a la presencia de asistencia sanitaria, control de filas y accesos ordenados entre otros. Pero por otro lado, los resultados de las entrevistas de organizadores y operativos de seguridad coinciden en que la mayoría no realiza una previsión de riesgos y amenazas. Hasta que no ocurren sucesos irreparables cercanos no se aprecia la cercanía del peligro junto con la posibilidad de que en otra ocasión podemos estar afectados o ser los responsables de alguna tragedia. Según (Segura, 2010) los factores ecológicos: la relativa proximidad o distanciamiento físico y social con aquello que se considera peligroso va a afectar con la sensación de inseguridad.

La concienciación viene de la mano de ser conscientes de no estar realizando la previsión adecuada a la situación real y poner todo un protocolo de actuación para que no ocurran incidentes indeseados o si en el caso de que ocurriera una posible amenaza tener prevista una programación de acciones para que su daño o repercusión se minimice. El organizador de eventos tiene la misión de informar sobre su evento de los distintos aspectos incluidos los de la seguridad y debe hacerlo sin alarmar con lo que cualquier profesional de este sector es consciente de que se enfrenta a una gestión de posible crisis en cada uno de sus eventos y por ello, debe estar preparado con un plan de contingencias sobre comunicación para hacer frente.

No se puede proteger al 100 % de amenazas biológicas pero se pueden utilizar medidas para evitar las picaduras de los mosquitos en nuestros eventos, entrega de pulseras antimosquitos, fumigación de zonas aledañas a los recintos, recomendaciones para los asistentes que se repiten constantemente como recordatorio y advertencia. Actualmente ya se informa a los viajeros de los distintos riesgos de contagios que pueden encontrar al viajar a un país con lo que este aviso de protección frente a picaduras de mosquitos debería de ser más extensible a todos los países, de este modo, los turistas bien viajen por placer o negocio vayan preparados para hacer frente a este riesgo y las autoridades gubernamentales de los países receptores y en consecuencia los organizadores de los eventos se aseguren y adviertan de dicha protección.

La tecnología ofrece a las empresas herramientas para conectar y acercarse a las necesidades de sus clientes pero ha de disponer de recursos específicos y especializados para que pueda gestionar de una manera eficaz la divulgación de los mensajes que desean transmitir. Por lo tanto dicha tecnología se correspondería con otro riesgo o amenaza para eventos ya que ha puesto en manos de cualquier persona que posea un dispositivo móvil con conexión a internet la posibilidad de realizar encuentros públicos a través de las redes.

Un mundo conectado ofrece riesgos en el ciberespacio y la interconexión de los datos expuestos. La falta de educación y preparación sobre la autoprotección en el uso de los distintos dispositivos conectados a la red hace que seamos víctimas de ataques informáticos y la consecuente fuga de información.

La Libertad y la Igualdad son derechos fundamentales que se encuentran en especial riesgo por la utilización del ciberespacio a nivel individual o como organizadores de

eventos. La libertad no es absoluta, según señala Savater (2013) “entre los valores que las instituciones deben de proteger y equilibrar, destacan la libertad y la seguridad”.

La aparición de un brote puede provocar la cancelación de eventos junto con toda la pérdida económica y de reputación que ello pudiera conllevar. Esto ya está sucediendo, el virus del Zika ya está afectando en la industria de los viajes y reuniones y según apuntan los resultados de una encuesta reciente a organizadores de eventos realizado por M&C (Helms Briscoe, 2016).

- Sexta. Cumplimiento de la legislación.

Los resultados evidencian que la falta de una legislación nacional y la variada normativa de las comunidades autónomas conllevan al desánimo en el esfuerzo de realizar una planificación correcta en riesgos y amenazas.

La diversidad de eventos y su necesaria creatividad para sorprender en ocasiones hace que la ley sea incapaz de cubrir todos los riesgos que se puedan generar. No hay duda de que hay que cumplir la ley pero que cada vez se hace más necesaria la implementación de medidas más amplias que cubran nuevas amenazas en estos nuevos tiempos, más que las meramente legales.

La Seguridad y la gestión de riesgos forman parte de la planificación del evento dentro de los distintos planes de Seguridad, autoprotección y emergencia junto con otros necesarios como los planes de contingencia y comunicación. La adecuación del Plan de Seguridad como indican Cana y Arcas (2016, p. 149) lo realizarán un Director de Seguridad o un Jefe de Seguridad como técnicos competentes. Una vez realizado el Plan se debe comunicar oficialmente a distintas instituciones dependiendo de qué tipología de evento se trate y el lugar de celebración. Dependiendo del evento no se dispone de personal o la normativa no obliga a que se contrate a esta figura con lo que estos conocimientos deben de tenerlos los organizadores o alguien de su equipo para prever riesgos y amenazas acorde a su público y casuística.

- Séptima. Necesidad de formación en autoprotección y seguridad.

Se identifican como problemas la falta de formación ya que afirman que organizadores y personal operativo y colaborativo dentro de la organización no están formados adecuadamente en Seguridad y autoprotección. Por ello, destacar que la

formación académica debe prestar atención por un lado a la posible oferta de estudios especializados en eventos deportivos y musicales y por otro, a la inclusión de asignaturas y materias de autoprotección y seguridad en todas las titulaciones relacionadas con la organización y gestión de eventos.

Disponer de personal formado en autoprotección y seguridad en todos los departamentos es importante para ofrecer una respuesta eficaz en caso de emergencia. Como en todas las profesiones en la correspondiente a la organización de los eventos también destacaba la intención de la profesionalización y abunda el intrusismo como competencia desleal perjudicando la reputación del sector y la imagen del país como anfitrión (OPCSPAIN, 2016). La reputación es un activo empresarial muy frágil que una vez alcanzado es de muy difícil reparación.

La industria de los eventos necesita a profesionales formados en las habilidades y conocimientos sobre la evaluación de riesgos, los estudios de viabilidad de proyectos, evaluación de impacto, métodos de evaluación y gestión de los interesados y marketing relacional entre otros (Getz, 2010).

La ampliación de conocimientos sobre gestión de crisis y Seguridad integral paliarían el déficit de formación que comentan los organizadores y operativos de seguridad entrevistados ya que al igual que se incluyen en esta investigación cómo realizar el cálculo de riesgos y los factores a tener en cuenta, aspectos por otro lado que actualmente no se incluyen en la oferta formativa actual de la organización de evento ya que forman una herramienta de comunicación triple e indivisible que es el Protocolo, la Comunicación y la Seguridad en la organización de eventos.

Ante la cantidad ingente de eventos que se vienen organizando de manos de distintos organizadores y variados perfiles profesionales, personas cualificadas en eventos y quizás no tanto en el terreno de la Seguridad, hasta no profesionales que se encuentran desbordados por su alcance y capacidad en la organización de los mismos.

A nivel internacional las universidades que ofrecen titulaciones específicas en la organización de eventos se amparan, la gran mayoría, bajo el paraguas del Turismo y la gestión del ocio. Muchas han desarrollado especializaciones en eventos musicales y deportivos, todas incluyen la impartición de conocimiento sobre safety & security.

- Octava. ¿Inversión en Seguridad poco rentable?

Las partidas dedicadas a la prevención no son tomadas con el rigor que se merecen y minimizadas por la afirmación “si Nunca pasa nada”, hasta que pasa.

Los resultados de esta investigación han puesto en evidencia que existen incidentes y errores en porcentajes alarmantes dependiendo de la tipología de los eventos. Se debe paliar este aspecto con formación y profesionalización. Resaltamos como aspecto de urgente necesidad que por el hecho de que no se hayan producido tragedias o incidentes de difícil reparación no quiere decir que no se puedan producir y que cualquier medio estipulado o recomendado como necesario según los medios disponibles es de recomendada integración dentro de la planificación del evento aunque aumente el presupuesto.

La globalización, el ciberespacio, cualquier amenaza terrorista, biológica, social o política junto a la falta de formación y profesionalización son riesgos frecuentes que deben ser previstos en cualquier evento por pequeño que sea.

En los tiempos actuales es necesario tener presente y aplicar conocimientos de Seguridad para poder ofrecer eventos seguros a los asistentes y que junto con los patrocinadores sigan confiando en el buen criterio y reputación de la entidad organizadora. Al dar a conocer la importancia de la Seguridad y el Protocolo como elementos de comunicación en la organización de eventos se conseguirá alcanzar una buena imagen de las instituciones participantes y la confianza de los organizadores, patrocinadores, colaboradores, invitados y asistentes a un evento seguro.

Como conclusión final a esta investigación indicamos que el Protocolo sitúa a los protagonistas en la escena siguiendo un perseguido guión, la Seguridad vela por la autoprotección y defensa de los bienes y personas que allí se congregan. La combinación y coordinación de estos aspectos junto con la estrategia de comunicación lograrán alcanzar el objetivo marcado.

## 6. DISCUSIÓN

En un Ayuntamiento las distintas concejalías realizan actos, eventos, encuentros y no disponen de listados conjuntos de todos ellos con lo que se complica la tarea de acceso a la información. Sería necesario poder conocer el número de eventos y las tipologías que se realizan en nuestro país para poder valorar y apreciar en su conjunto la necesidad de reglamentación o unificación a partir de estos datos.

Desde el punto de vista municipal los ayuntamientos no disponen de datos unificados de la organización de todos los eventos que realizan por cada concejalía. Cada una actúa con independencia y por ello no informa a las demás, incluidas la concerniente a la Seguridad a no ser que exista la necesidad de modificar el tráfico para su celebración.

Esta falta de coordinación dificulta la propia actividad ya que no se prevén los posibles incidentes. Error y posible brecha que puede suponer no conseguir la finalidad propuesta conllevando a una exposición innecesaria de riesgo.

La primera dificultad es conseguir los datos de distintas entidades implicadas. Los ayuntamientos realizan numerosos eventos institucionales y oficiales que al ser encuentros con propios suelen contar con la presencia de las fuerzas y cuerpos de seguridad.

Su número y tipología lo recogen a nivel administrativo pero al no solicitar durante su celebración apoyo logístico, protocolario o preventivo no son incluidos en la recopilación que realizan algunas concejalías como la de Seguridad. El resultado es que se deja sin contabilizar un gran número de eventos o encuentros promovidos a título institucional.

Otro organismo para poder completar el número de eventos es Protección civil, que dependiendo de su localidad, discriminan los datos según sus necesidades, es decir, que tampoco disponen de un procedimiento unificado entre las distintas localidades.

El Samur ofrecería el número de eventos que se producen en las calles y que por su contratación se aplican unas tasas. A su vez, Cruz Roja española que por el servicio de voluntariado también presupuestan sus intervenciones y completarían un número aproximado de cobertura de eventos.

Al margen también están las empresas privadas que trabajan con ánimo de lucro y que por ello, presupuestan ajustando sus beneficios para sacar mayor rentabilidad dependiendo de la legislación marcada en cada comunidad autónoma y por la que se rigen aunque en ocasiones no sea suficiente. Del mismo modo, los que realizan las propias empresas, asociaciones, colegios profesionales, federaciones, etc.

Tras realizar esta investigación hemos podido comprobar que no existen datos sobre el número de eventos que se están celebrando a España a parte de los que aparecen en las encuestas de ICCA y UIA. Recordamos que estos son los organizados por asociaciones que cumplen unos parámetros específicos dentro del sector de congresos y convenciones. Pero que por el contrario no reflejan la realidad de los que se vienen realizando a nivel nacional con la consiguiente imposibilidad de análisis del sector desde distintos prismas, económicos, logísticos, sociales, etc.

Ante la imposibilidad de poder evaluar los eventos que se realizan por falta de medios se plantea como siguiente objetivo la creación del Observatorio de Eventos en España de mano de la Asociación Científica Icono14. De este modo se podrán recopilar todos aquellos eventos que se realicen a nivel privado y público por diferentes entidades e instituciones con la pretensión de poder llegar a una aproximación de la realidad. Así se dispondrán de datos objetivos para poder analizar el sector en su conjunto, partiendo de unas reseñas fiables para futuros seguimientos.

Con el apoyo de la Federación Española de municipios junto con ayuntamientos, protección civil, cruz roja, colectivos de federaciones, colegios profesionales, fundaciones, etc., se podrá llegar a una realidad aproximada y redefinir las distintas tipologías existentes ya que al igual que la Sociedad, la modalidad de eventos también ha sufrido cambios y por ello es necesaria una adaptación y actualización continua.

Al no poder contabilizar los eventos que se realizan en España no se puede valorar la representatividad de las intoxicaciones alimentarias frente al número de eventos celebrados. La única referencia con la que se cuenta es con la posible cobertura por los medios de comunicación sobre noticias que por su importancia o desavenidos incidentes han sido acopiadas para su difusión. Se recuerda que tras ingerir un alimento en mal estado en la mayoría de las ocasiones no se le dota de importancia a no ser que empeore el estado físico.

La unificación y formalización de los eventos que se celebran a nivel nacional puede parecer un trabajo especialmente tedioso pero estableciendo unas pautas básicas para la recogida de datos fundamentales se pueden llegar a conseguir. Los datos que nos ofrecen ICCA o IAPCO son a nivel internacional, son los que aparecen en las estadísticas junto con los recopilados de los distintos Convention Bureau y aunque son muy significativos no muestran la total capacidad y el mercado potencial que ofrece España.

Para hacernos una idea en la Comunidad de Madrid por Cruz Roja Española se realizaron 719 servicios preventivos en eventos durante el año 2014, en los cuales, se atendieron a 2635 personas de un público objetivo de 6.328.153.

Durante el 2015, se realizaron 726 servicios preventivos en los que se atendieron a un total de 1619 de un público objetivo 9.990.575. Por lo que comparando el 2014 y 2015 aumentaron en 7 los servicios realizados y pese a que el público objetivo aumentó en 3.662.422 se atendieron a 1.016 personas menos. Con lo que con una estudiada planificación y diseño del dispositivo preventivo, aunque se trate de eventos masivos, se consigue minimizar los incidentes.

Destacar que durante el 2014 se realizaron más servicios preventivos en actos culturales, sociales, fiestas locales y patronales que durante el 2015. Por el contrario se realizaron más servicios preventivos en eventos de tipología de espectáculos, conciertos y deportivos.

En ambos años la cobertura de preventivos en actos deportivos es muy superior a los demás tipos de eventos.

En cuanto al procedimiento de recopilación de la información se estima oportuno su comienzo con la concienciación de la utilidad de la información y la disposición de documentos normalizados para la unificación de los datos. La creación de unos documentos con formatos unificados para la recogida de información sería de mucha utilidad. En el caso de que ya se estuviera recopilando información al respecto se procedería al filtrado e inclusión de la información en las bases conjuntas.

Este Observatorio ofrecerá una información muy valiosa a todos los colectivos e incluso a Instituciones públicas para poder evaluar los diferentes aspectos económicos, sociales y la transmisión de la imagen de nuestro país como destino de eventos y como formación de futuros profesionales en el mercado MICE.



A su vez se ofrecerá la posibilidad de valorar en mayor medida el potencial de España como destino de eventos a nivel mundial. Sus playas, localidades, provincias serán destacadas no solo por sus recursos turísticos sino además por la unificación de criterios y objetivos comunes para la captación de mayor número de eventos internacionales. De este modo mantener y mejorar el posicionamiento de España como potencia turística en la industria de los eventos.

La comunidad científica se beneficiará de datos de análisis que actualmente no existen posibilitando la realización de estudios futuros en distintos campos de estudio.

Este proyecto además ayudará a lugares a que puedan resurgir como destino dando a conocer los eventos que realizan.

Debido a que la reputación de las ciudades se puede medir de un modo similar al de las personas y empresas (City Rep Trak, 2015), también se podrá aplicar una medición parecida de la reputación de las ciudades de eventos para contemplar la aceptación de un destino para la organización de un acto.

## 7. APLICACIONES

Esta investigación puede ser de ayuda a todos los organizadores de eventos para visualizar y concienciar de lo que puede ocurrir si no se prevén los riesgos de un evento en todas sus facetas.

La recopilación de los aspectos sobre riesgos y amenazas y cómo calcularlos será de utilidad para organizadores. Aunque la tipología de un evento no disponga de regulación específica es posible asemejar su planificación a los regulados en algunos aspectos y así dotarlos de una lógica y consecuente seguridad integral.

La prevención es una inversión de futuro aunque en su planificación se comporte como un gasto. Es imposible evaluar la inversión por su propia naturaleza ya que hasta que no se produzcan incidentes o desgracias no se procedería a la valoración de su idoneidad.

A través de la investigación se ha realizado una recopilación de aspectos fundamentales que se han de tener en cuenta para el diseño de un evento en el que el Protocolo y la seguridad son elementos de comunicación y por ello, se deben tener siempre presentes a la hora de su configuración.

Si es necesario comenzar el acto recordando a los asistentes de dónde se encuentran las salidas de emergencia o el punto de encuentro en caso de evacuación habrá que crear un momento original y oportuno para hacerlo. Del mismo modo se debe incluir la documentación correspondiente a las recomendaciones de seguridad en caso de emergencia. Son escasos los eventos en los que se pueden apreciar estos aspectos, incluso llama la atención el organizador que lo hace, llegando a pensar incluso la originalidad al hacerlo por su utilidad. Este aspecto debe de dejar de ser esporádico y tomar la posición de normalidad estando presente en cada evento.

Tras la imposibilidad de poder evaluar los eventos que se realizan por falta de medios se comienza el camino de la creación del Observatorio de eventos en España para poder recopilar todos aquellos eventos que se realizan a nivel privado y público por diferentes entidades e instituciones para poder llegar a una aproximación de la realidad

y de este modo poder analizar el sector en su conjunto, partiendo de unos datos fiables para futuros análisis económicos, sociales, etc.

Evidenciar la necesidad de conocer o de disponer de número de celebraciones aproximadas en otras categorías de eventos que las ofrecidas por ICCA o UIA. Para conocer posibles necesidades y problemáticas con el objetivo de profesionalizarlas y convertirse en niños de mercado profesionalizados. Estudiar si en los principales países competidores en materia de eventos como EEUU, Alemania, Reino Unido y Francia disponen de normalización y estadísticas de las demás tipologías de eventos (a través del observatorio de eventos)

A través de la Federación española de municipios junto con ayuntamientos, protección civil, cruz roja, colectivos de federaciones, colegios profesionales, fundaciones, etc., poder llegar a una realidad aproximada y redefinir las distintas tipologías existentes ya que como nuestra sociedad, la modalidad de eventos también ha sufrido cambios y por ello hay que adaptarse junto con las nuevas tecnologías para ofrecer estas respuestas y poder analizar el proceso.

Aunque parezca un trabajo especialmente tedioso pero estableciendo unas pautas básicas para la recogida de datos fundamentales podremos llegar a conseguir el ambicioso objetivo de conocer al máximo posible los distintos eventos y sus categorías que se vienen celebrando en nuestro país, a nivel local, provincial y nacional, ya que solo los definidos por la ICCA o IAPCO a nivel internacional son los que aparecen en las estadísticas junto con los recopilados de los distintos *Convention Bureau* y aunque son muy significativos no muestran la total capacidad y el mercado que ofrece España.

Este observatorio ofrecerá la posibilidad de valorar en mayor medida el potencial de España como destino de eventos a nivel mundial, sus playas, localidades, provincias, no solo por sus recursos turísticos sino además se demostrará la unificación de criterios y objetivos comunes para conseguir posicionar a nuestro país en una potencia turística en el mercado de eventos.

Se dotará a la comunidad científica de datos de análisis que actualmente no existen posibilitando la realización de estudios futuros en distintos ámbitos como sociales, económicos, de comunicación y de seguridad en eventos.

Este proyecto además ayudará a distintos lugares a que puedan resurgir como destino dando a conocer los eventos que realiza y sirviendo como ejemplo a otras muchas localidades o colectivos de poder realizar otros eventos adaptados a sus necesidades.

Por otro lado, la introducción o implantación de asignaturas sobre seguridad y autoprotección durante los estudios de Grado y Máster en Protocolo y organización de eventos junto con otros de Formación Profesional de la rama de hostelería y turismo no incluyen estos módulos sobre Seguridad y Legislación de eventos tan importantes para un futuro profesional. Con esta investigación se pretende ofrece una visión unificada e inseparable del Protocolo, la Comunicación y la Seguridad en la organización de eventos.



## 8. FUENTES

En referencia a las normas internacionales para la citación de fuentes bibliográficas existen varios estilos dependiendo de la materia y disciplina correspondiente al artículo o documento científico que permiten presentar la información de forma clara facilitando su revisión por las personas encargadas a fin de evitar el plagio. En el campo de la literatura y humanidades se utiliza el estilo MLA, para la física, ciencias naturales y ciencias sociales el estilo Harvard, en el correspondiente a las ciencias de la salud el estilo Vancouver, el IEEE para ingenierías y ACS para química, siendo los utilizados para campos multidisciplinarios los estilos Chicago, Turabian e ISO 690.

La regla de estilo utilizada para esta investigación ha sido la sexta edición del Manual de estilo de la American Psychological Association 2016 (APA) por ser la versión más habitual en el área de la psicología y las ciencias sociales adoptada por la Universidad Complutense para el programa de doctorado de Comunicación Audiovisual, Publicidad y Relaciones públicas del departamento de comunicación audiovisual y publicidad II.

### 8.1. Referencias Bibliográficas

50.MINUTOS.ES. (2016). *Los criterios SMART : El modelo de éxito para fijar objetivos correctamente*. Primento Digital.

Acte Global. (2015). *The Evolution of Travel Policy- Infographic. Sponsored webinar*. UK. Recuperado el 28 de Marzo de 2016, de Whitepaper and Infographic: [https://www.amexglobalbusinessstravel.com/uk/files/The-Evolution-of-Travel-Policy\\_Infographic\\_UK.pdf](https://www.amexglobalbusinessstravel.com/uk/files/The-Evolution-of-Travel-Policy_Infographic_UK.pdf)

Acte Global. (diciembre de 2015). *The evolution of travel Policy: a global view on the future*. UK. Recuperado el 28 de marzo de 2016, de Acte paper: <https://www.amexglobalbusinessstravel.com/uk/files/Evolution-of-Travel-Policy.pdf>

AEDRON. (2015). *Asociación Española de Drones y Afines*. Obtenido de <http://aedron.com/>

AESA. (4 de julio de 2016). *Recomendaciones a la hora de contratar una empresa de Drones*. Recuperado el 30 de julio de 2016, de Agencia Estatal de Seguridad Aérea. Ministerio de Fomento. Gobierno de España: [http://www.seguridadaerea.gob.es/media/4546817/160704\\_si\\_contratas\\_una\\_empresa\\_de\\_drones\\_verifica.pdf](http://www.seguridadaerea.gob.es/media/4546817/160704_si_contratas_una_empresa_de_drones_verifica.pdf)

- AESA. (28 de julio de 2016). *Registro de Declaración Responsable de Operador de Aeronaves RPA's*. Recuperado el 30 de julio de 2016, de Agencia de Seguridad Aérea. Ministerio de Fomento: [http://www.seguridadaerea.gob.es/media/4305572/listado\\_operadores.pdf](http://www.seguridadaerea.gob.es/media/4305572/listado_operadores.pdf)
- AESA. (s.f.). *Habilitarse como operador de drones*. Recuperado el 30 de julio de 2016, de Agencias Estatal de Seguridad Aérea. Ministerio de Fomento: <http://www.seguridadaerea.gob.es/media/4542211/que-es-necesario.pdf>
- AESA. (s.f.). *Protocolo básico de actuación en el ámbito de las inspecciones a empresas operadoras de drones*. Recuperado el 30 de julio de 2016, de Agencia Estatal de Seguridad Aérea. Ministerio de Fomento: [http://www.seguridadaerea.gob.es/media/4541209/protocolo\\_inspecc\\_operadores.pdf](http://www.seguridadaerea.gob.es/media/4541209/protocolo_inspecc_operadores.pdf)
- Alberto, C., & López, M. (9 de junio de 2016). *Enfoque 7/2016. Seguridad en los grandes eventos públicos*. Recuperado el 24 de agosto de 2016, de Centro de Análisis y prospectiva. Gabinete técnico de la Guardia Civil: [http://intranet.bibliotecasgc.bage.es/intranet-tmpl/prog/local\\_repository/documents/18190.pdf](http://intranet.bibliotecasgc.bage.es/intranet-tmpl/prog/local_repository/documents/18190.pdf)
- Alonso, R. (7 de marzo de 2007). *Procesos de radicalización de los terroristas yihadistas en España*. Recuperado el 2016, de Área Terrorismo Internacional / ARI : [http://www.realinstitutoelcano.org/wps/wcm/connect/254147804f018646ba61fe3170baead1/ARI31-2007\\_Alonso\\_radicalizacion\\_yihadistas\\_Espana.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=254147804f018646ba61fe3170baead1](http://www.realinstitutoelcano.org/wps/wcm/connect/254147804f018646ba61fe3170baead1/ARI31-2007_Alonso_radicalizacion_yihadistas_Espana.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=254147804f018646ba61fe3170baead1)
- Alvarado, M. T. (2006). Relaciones públicas y gestión de públicos en eventos: los principios rectores del ceremonial y el protocolo. *Anàlisi: quaderns de comunicació i cultura*, (34), 255-269.
- Álvarez Ortega, M. G., & Fernández Amago, G. (2016). Eventos con grandes concentraciones humanas. En O. Sánchez González (Coord.), & F. García García (Ed.), *Protocolo, comunicación y seguridad en eventos: posibles amenazas* (Vol. 8, págs. 58-79). Madrid: Icono14.
- Armstrong, L., Epstein, Y., Greenleaf, J., Haymes, E., Hubbard, R., Roberts, W., & Thompson, P. (1996). Heat and Cold Illnesses During distance running. *American College of Sports Medicine Position Stand*, 1-22.
- Antón, A. J. (julio-septiembre de 2012). *Revista internacional de Derecho y Gestión del Deporte. International Journal of Sports Law & Management. AMDEGED*. Recuperado el 28 de abril de 2016, de EL FRACASO Y CAOS ORGANIZATIVO EN UN EVENTO DEPORTIVO POPULAR: 10 razones para no participar en un SETRI: <http://www.amdeged.es>
- APA. (2016). *Manual de Normas APA*. Recuperado el 23 de agosto de 2016, de Normas APA: <http://normasapa.net/aspectos-generales/>

- Aragón Cánovas, F. J., Sánchez González, O., & Pérez Mejía, J. (2016). Protocolo de Seguridad en un Evento Náutico: aspectos fundamentales a tener en cuenta a bordo. En O. Sánchez González (Coord.), & F. García García (Ed.), *Protocolo, Comunicación y Seguridad en Eventos: posibles amenazas. Colección Estudios de Comunicación* (Vol. 8, págs. 189-230). Madrid: Icono14.
- Aragón Cánovas, F. J., Sánchez González, O., & Pérez Mejía, J. (2016). Protocolo de Seguridad en un Evento Náutico: aspectos fundamentales a tener en cuenta a bordo. En O. Sánchez González (Coord.), & F. García García (Ed.), *Protocolo, Comunicación y Seguridad en Eventos: posibles amenazas. Colección Estudios de Comunicación* (Vol. 8, págs. 189-230). Madrid: Icono14.
- Aragón, F. J., Sánchez, O., & Pérez, J. A. (2015). La Seguridad turística en los destinos de playa: Competitividad, normas y actuaciones. *I Congreso Internacional de Seguridad y Turismo sostenible*. La Coruña.
- Barriada, J. L. (s.f.). *Grupo de trabajo 3. Terrorismo Islamista. Visión geopolítica de los EEUU y la Unión Europea sobre el mundo árabe islámico*. Recuperado el 2 de mayo de 2016, de Monografías CESEDEN: [http://www.defensa.gob.es/ceseden/Galerias/ealed/cursos/curMonografico/ficheros/GT\\_3\\_TERRORISMO\\_ISLAMISTA.pdf](http://www.defensa.gob.es/ceseden/Galerias/ealed/cursos/curMonografico/ficheros/GT_3_TERRORISMO_ISLAMISTA.pdf)
- Azofra, M. J. (1999). Cuestionarios. Cuadernos metodológicos, 32. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas
- Bach. (1997). *Planning meetings with safety and security in mind*. Washington: George Washington University.
- Bayés de Luna, A., & Elosuab, R. (2012). Muerte súbita. *Revista Española de Cardiología*, 65(11 DOI:10.1016), 65:1039-52.
- Blanco Navarro, J. M. (mayo de 2012). *La Cultura de Seguridad Interior*. Recuperado el septiembre de 2016, de Documento de Investigación sobre Seguridad Interior doc-ISIe nº 01/2012: [http://portal.uned.es/pls/portal/docs/PAGE/UNED\\_MAIN/LAUNIVERSIDAD/VICERRECTORADOS/GERENCIA/IUISI/COLABORACIONES/069%20DOC\\_SIE\\_01\\_2012.PDF](http://portal.uned.es/pls/portal/docs/PAGE/UNED_MAIN/LAUNIVERSIDAD/VICERRECTORADOS/GERENCIA/IUISI/COLABORACIONES/069%20DOC_SIE_01_2012.PDF)
- Blanco Navarro, J. M. (2012). *La Cultura de Seguridad Interior. Documento de Investigación sobre Seguridad Interior*. Recuperado el 2 de junio de 2016, de Instituto Universitario de Investigación sobre Seguridad Interior: [http://www.iuisi.es/15\\_boletines/15\\_ISIe/doc\\_SIe\\_01\\_2012.pdf](http://www.iuisi.es/15_boletines/15_ISIe/doc_SIe_01_2012.pdf)
- Bodwin, G. (2001). *Events management*. Oxford, [England]: Butterworth-Heinemann.
- Bohórquez, F. (19 de noviembre de 2013). *Laverdad.com*. Recuperado el 8 de 12 de 2013, de [www.laverdad.com/sucesos/40550-euforia-detono-la-tragedia.html](http://www.laverdad.com/sucesos/40550-euforia-detono-la-tragedia.html)



- Bondurant Consulting. (2011). *The Evolution of Strategic Meetings Management in Small to Medium Businesses. White paper*. Recuperado el 5 de mayo de 2016, de Bondurantconsulting.com: <http://www.experient-inc.com/solution/publications/white-papers/White-Paper-SMM-in-SME.pdf>
- Bueno Moreno, M. R., & Garrido Torres, M. Á. (2009). *Estereotipos, Prejuicios y Discriminación*. Recuperado el 5 de mayo de 2016, de Repositorio de objetos de aprendizaje de la Universidad de Sevilla: [https://rodas5.us.es/file/af7d44a6-21f5-5c38-6da9-582ee3103437/2/tema6\\_SCORM.zip/pagina\\_01.htm](https://rodas5.us.es/file/af7d44a6-21f5-5c38-6da9-582ee3103437/2/tema6_SCORM.zip/pagina_01.htm)
- Burgo, P. G. (31 de agosto de 2015). Levante- El mercantil valenciano. Noticias Alimentación. *Trescientas personas se han intoxicado con alimentos en mal estado*. Valencia, Comunidad Valenciana, España. Recuperado el 5 de mayo de 2016, de Trescientas personas se han intoxicado con alimentos en mal estado: <http://www.levante-emv.com/>
- BurladeroTV. (25 de febrero de 2016). *Burladero.tv*. Recuperado el 02 de marzo de 2016, de <http://www.burladero.tv/frontend/burladero/24-Horas-Para-El-IV-Congreso-Taurino-De-Catalunya-2016-vn56111-vst11>
- Business Travel News. (28 de septiembre de 2015). 2015 Corporate Travel 100. A window into the biggest corporate travel spender in the United States. (D. Meyer, Ed.) *Business Travel News, Issue 789 Vol. 32(14)*. Recuperado el 25 de mayo de 2016, de [http://businesstravelnews.texterity.com/businesstravelnews/september\\_28\\_\\_2015?pg=1#pg1](http://businesstravelnews.texterity.com/businesstravelnews/september_28__2015?pg=1#pg1)
- Caldentey, D. (10 de abril de 2016). *Madrid es la ciudad más insegura de España y Bilbao, la más segura*. Recuperado el 26 de agosto de 2016, de Noticias.lainformacion.com: [http://noticias.lainformacion.com/espana/Madrid-insegura-Espana-Bilbao-segura\\_0\\_906509874.html](http://noticias.lainformacion.com/espana/Madrid-insegura-Espana-Bilbao-segura_0_906509874.html)
- Cana Moñita, R. L., & Arcas Martín, J. C. (2016). Seguridad y Música en vivo. En O. Sánchez González (Coord.), & F. García García (Ed.), *Protocolo, comunicación y seguridad en eventos: posibles amenazas. Estudios de Comunicación* (págs. 96-135). Madrid: Icono14.
- Carrasco, Á., & Saperas, E. (2013). *Dialnet*. Obtenido de Las teorías de la Comunicación hoy: contexto histórico, cambios tecnológicos y nuevo estatuto epistemológico de la investigación comunicativa: <file:///C:/Users/OLGA/Downloads/Dialnet-LasTeoriasDeLaComunicacionHoy-4230485.pdf>
- CDC. (2016). *Cómo se propaga el virus Zika. Transmission Zika virus*. Obtenido de Center for Disease Control and Prevention: [http://espanol.cdc.gov/img/cdc/ES\\_49205.pdf](http://espanol.cdc.gov/img/cdc/ES_49205.pdf)
- CDC Interim Zika Response Plan. (31 de julio de 2016). Recuperado el 25 de agosto de 2016, de Zika Virus. State and Local Health Departments: <http://www.cdc.gov/zika/>
- Centers for Disease Control and Prevention. (29 de enero de 2004). *CDC. Vessel Sanitation Program. Department of Health and Human Services Centers for Disease Control and*

*Prevention Safer Healthier People*. Recuperado el 5 de mayo de 2016, de Datos sobre la presencia de los norovirus en los cruceros: <http://www.cdc.gov/nceh/vsp/pub/norovirus/spanish.pdf>

Chavarri Del Rivero, T. (2004). *Protocolo Internacional: Tratado de Ceremonial Diplomático. Colección Ceremoniales*. Madrid: Ediciones Protocolo.

City Rep Trak. (2015). *The World's Most Reputable Cities*. Recuperado el 22 de mayo de 2016, de Reputation Institute: [https://www.reputationinstitute.com/CMSPages/GetAzureFile.aspx?path=~\media\media\documents\city-retrak-report-2015\\_1.pdf&hash=572727a7861adbdd112210d89e7d6d49a4f636344b2cf8b790132890961c62fa&ext=.pdf](https://www.reputationinstitute.com/CMSPages/GetAzureFile.aspx?path=~\media\media\documents\city-retrak-report-2015_1.pdf&hash=572727a7861adbdd112210d89e7d6d49a4f636344b2cf8b790132890961c62fa&ext=.pdf)

Clink Spain. (6 de junio de 2016). *La Asociación Internacional de Líneas de Cruceros publica las cifras oficiales de pasajeros de 2015 y la proyección de crecimiento para 2016*. Recuperado el 25 de julio de 2016, de Cruise Line International Assotiation: <http://www.cliaspain.com/la-asociacion-internacional-de-lineas-de-cruceros-publica-las-cifras-oficiales-de-pasajeros-de-2015-y-la-proyeccion-de-crecimiento-para-2016/noticias/583>

Comisión Estatal contra la Violencia, el Racismo, la Xenofobia y la Intolerancia en el Deporte. (15 de julio de 2010). *Protocolo de actuación para el restablecimiento de la normalidad en competiciones, pruebas o espectáculos deportivos*. Recuperado el 20 de julio de 2016, de Documentación General, Memorias, Informes, Estadísticas. Consejo Superior de Deportes: <http://www.csd.gob.es/csd/estaticos/dep-soc/protocolo-actuacion-art-15-ley-19-2007-de-24-11-2011.pdf>

Comisión Europea. (7 de febero de 2013). Estrategia de Ciberseguridad de la Unión Europea: un ciberespacio, abierto y seguro. *Comunicación conjunta al Parlamento Europeo, al Consejo, al Comité Económico y Social Europeo y al Comité de las Regiones*. Bruselas.

Comité Nacional de Cruz Roja Española. (22 de julio de 2015). *Cruzrojabizkaia. Noticias. Creación de unidades de gestión centralizada de la cobertura preventiva*. Recuperado el 17 de abril de 2016, de Resolución 2/2015, por la que se establece la creación de unidades de gestión centralizada para la organización de los dispositivos de cobertura preventiva que realiza Cruz Roja: [http://www.cruzrojabizkaia.org/wp-content/uploads/17082015\\_resolucion\\_cre\\_sspp.pdf](http://www.cruzrojabizkaia.org/wp-content/uploads/17082015_resolucion_cre_sspp.pdf)

Congreso de los Diputados. (11 de febrero de 2015). *121/000121 Proyecto de Ley para la salvaguardia del Patrimonio Cultural*. Recuperado el 27 de marzo de 2016, de Enmiendas al articulado. Boletín oficial de las Cortes Generales: [http://www.congreso.es/public\\_oficiales/L10/CONG/BOCG/A/BOCG-10-A-121-2.PDF](http://www.congreso.es/public_oficiales/L10/CONG/BOCG/A/BOCG-10-A-121-2.PDF)

- Consejo de Ministros. (4 de julio de 2014). *Marco regulatorio*. Recuperado el 25 de agosto de 2016, de <http://www.fomento.gob.es/NR/rdonlyres/ADB1B08B-7E7A-4F1F-937B-E222DE5CADC9/125758/140704NPnormativadronesCM.pdf>
- Consejo Superior de Deportes. (8 de Diciembre de 2007). *Orden ECI/3567/2007, de 4 de diciembre, por la que se regulan los procesos electorales en las Federaciones Deportivas Españolas*. Recuperado el 13 de mayo de 2016, de CSD.GOB.ES: <http://www.csd.gob.es/csd/estaticos/asoc-fed/elecciones/orden-eci-3567-2007.pdf>
- Consejo Superior de Deportes. (s.f.). *Estructura del Deporte Español. Evolución y Síntesis*. Recuperado el 14 de mayo de 2016, de <http://www.csd.gob.es/csd/legislacion/estructura-del-deporte-espanol/1-estructura-del-deporte-espanol/>
- Consejo Superior de Deportes. (s.f.). *Resoluciones por las que se crea el Registro Electrónico y la Sede Electrónica del Consejo Superior de Deportes*. Obtenido de Sede.CSD.ORG.es. Normativa: <https://sede.csd.gob.es/NormativaSede.aspx?origen=1>
- Control Risks Group Trendline. (2003). *Control Risks Group*. London: Control Risks Group.
- Costa, J., & Solá-Segalés. (2010). Es imposible no comunicar. *Revista Icono14. Revista de Comunicación y Nuevas tecnologías*, Año 8, Vol. 2, 321-328.
- Cruz Roja Española. (2015). *Programa de servicios preventivos. Documento técnico de organización de la actividad en el medio terrestre*. CRUZ ROJA ESPAÑOLA.
- CSD. (2015). *Informe Comisión Estatal Antiviolenencia 2014-2015*. Recuperado el 20 de julio de 2016, de Consejo Superior de Deportes: <http://www.csd.gob.es/csd/estaticos/dep-soc/violencia-en-los-espectaculos-deportivos-datos-temporada-2014-15.pdf>
- Cuadrado Esclapez, C. (2016). Las vertientes de la seguridad en los eventos. En O. Sánchez González (Coord.), & F. García García (Ed.), *Protocolo, comunicación y seguridad en eventos: posibles amenazas* (Vol. 8, págs. 37-56). Madrid: Icono14.
- Cuadrado, C. (2007). *Protocolo en las relaciones internacionales de la empresa y los negocios*. Madrid: FC Editorial.
- Damster, G., & Tassiopoulos, D. (2005). *Event Management: a Professional and Developmental Approach. 2th Edition*. Juta Academic.
- De Fleur, M., & Ball-Rocheach, B. (1989). *Teoría de la Comunicación de Masas*. Buenos Aires: Paidós.
- Delegación del Gobierno en Murcia. (2012). *Guía técnica para la elaboración de un Plan de autoprotección*. Murcia: Unidad de Protección Civil. Delegación del Gobierno en Murcia.

- Department for culture, m. a. (2008). *Sports Grounds safety Authority SGSA*. Recuperado el 16 de abril de 2016, de Guide to Safety at Sports Grounds: <http://www.safetyatsportsgrounds.org.uk/sites/default/files/publications/green-guide.pdf>
- Department of Acute and Cardiovascular Medicine, S. U. (septiembre de 2011). Consensus document regarding cardiovascular safety at sports arenas: position stand from the European Association of Cardiovascular Prevention and Rehabilitation (EACPR), section of Sports Cardiology. *PLUBMED. US National Library of Medicine National Institutes of Health*, 32(17):2119-24. doi: 10.1093/eurheartj/ehr178. Epub 2011 Jun 14.
- Diario16. (13 de enero de 2016). *El turismo creció en España en 2015 a niveles máximos en los últimos 15 años*. Recuperado el 18 de agosto de 2016, de Actualidad: <http://diario16.com/el-turismo-crecio-en-espana-en-2015-a-niveles-maximos-en-los-ultimos-15-anos/>
- Dirección General de Protección Civil y Emergencias. (2015). *Escuela Nacional de Protección Civil*. Recuperado el 2 de abril de 2016, de Sistema Español de Protección Civil: <http://www.proteccioncivil.es>
- Dirección Gral. Protección Civil y Emergencias. (9 de julio de 2015). *Protección civil. Legislación nacional básica*. Recuperado el 2 de abril de 2016, de Ley 17/2015 del Sistema Nacional de Protección Civil: <http://www.proteccioncivil.es/web/dgpcye/sistema-proteccion-civil-espanol>
- Dircom 2005
- Doran, G. T. (november de 1981). There's a S.M.A.R.T. way to write managements's goals and objectives. *Management Review. Academic Journal*, Vol. 70 Issue 11, 35.
- DOUE. (diciembre19 de 2003). *Eurocódigos Estructurales. DOUE serie L 332/62 de 19 de diciembre de 2003*. Recuperado el 20 de mayo de 2016, de Ministerio de Fomento: [http://www.fomento.gob.es/mfom/lang\\_castellano/direcciones\\_generales/arq\\_vivienda/\\_informacion/normativa/norma\\_ue/edificacion/euro\\_estru/](http://www.fomento.gob.es/mfom/lang_castellano/direcciones_generales/arq_vivienda/_informacion/normativa/norma_ue/edificacion/euro_estru/)
- Dowling, G. (1994). *Corporate reputations: strategies for developing the corporate brand*. London: Kogan Page.
- Droniberia. (2016). *Asociación de Empresas de Drones de España*. Recuperado el 25 de agosto de 2016, de <http://droniberia.org/>
- ECDC. (26 de agosto de 2016). *Countries and territories with reported confirmed autochthonous vector-borne transmission of Zika virus infection in the past three months*. Recuperado el 25 de agosto de 2016, de Current Zika Transmission: [http://ecdc.europa.eu/en/healthtopics/zika\\_virus\\_infection/zika-outbreak/Pages/Zika-countries-with-transmission.aspx](http://ecdc.europa.eu/en/healthtopics/zika_virus_infection/zika-outbreak/Pages/Zika-countries-with-transmission.aspx)
- EFAPCO. (2014). *European Federation of the Associations Professionals Congress Organisers*. Recuperado el 22 de mayo de 2016, de INTRODUCING EFAPCO'S

ACTIVITIES AND OBJECTIVES IN COLLECTING STATISTICS:  
[http://www.efapco.eu/docs/EFAPCO\\_MALAGA\\_sissi\\_lygnou\\_employment\\_and\\_economy\\_pillar.pdf](http://www.efapco.eu/docs/EFAPCO_MALAGA_sissi_lygnou_employment_and_economy_pillar.pdf)

Eiroa Escalada, J. (2016). La comunicación como herramienta de seguridad en grandes eventos. En O. Sánchez González (Coord.), & F. García García (Ed.), *Protocolo, comunicación y seguridad en eventos: posibles amenazas. Colección Estudios de Comunicación* (Vol. 8, págs. 11-36). Madrid: Icono14.

El País. (26 de marzo de 2016). Más de 100 personas intoxicadas en un hotel de Arousa. <http://politica.elpais.com/>. *Los servicios médicos se trasladan al establecimiento turístico para tratar a los afectados, la mayoría menores que participaban en un torneo deportivo*. Santiago de Compostela, Galicia, España.

Emergency Management Australia. (1999). *South Australia Police keeping SA service*. (E. M. Australia, Ed.) Recuperado el 16 de abril de 2016, de Manual 2. Safe and Healthy Mass. A Health, Medical and Safety Planning Manual for Public Events: [https://www.police.sa.gov.au/\\_\\_data/assets/pdf\\_file/0019/68302/Manual12A-Safe-Healthy-Mass-Gatherings-2.pdf](https://www.police.sa.gov.au/__data/assets/pdf_file/0019/68302/Manual12A-Safe-Healthy-Mass-Gatherings-2.pdf)

Escobar, M. (octubre de 2015). La seguridad en un viaje es un tema que nos preocupa muchísimo. *TRAVEL MANAGER*(22), 10-11.

Escobar-Pérez, J., & Cuervo-Martínez, A. (2008). *Validez de contenido y juicio de expertos: una aproximación a su utilización*. Recuperado el 20 de agosto de 2016, de Avances en Medición, 6, pp.27-36: [http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3\\_Juicio\\_de\\_expertos\\_27-36.pdf](http://www.humanas.unal.edu.co/psicometria/files/7113/8574/5708/Articulo3_Juicio_de_expertos_27-36.pdf)

Estado, J. d. (13 de agosto de 1987). *Instrumento de Ratificación del Convenio Europeo sobre la violencia e irrupciones de espectadores con motivo de manifestaciones deportivas y especialmente de partidos de fútbol, hecho en Estrasburgo el 19 de agosto de 1985*. Recuperado el 14 de mayo de 2016, de Boe.es.Disposiciones generales: <https://www.boe.es/buscar/doc.php?id=BOE-A-1987-18787>

Estado, J. d. (21 de febrero de 1992). *Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana (Vigente hasta el 01 de Julio de 2015)*. Recuperado el 14 de mayo de 2016, de Boe.es.: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-1992-4252>

Espinosa García, J. y Román Galán, T. (1998): “*La medida de las actitudes usando las técnicas de Likert y de Diferencial Semántico*”, *Enseñanza de las Ciencias*, 16(3), pp. 477-484.

European Resuscitation Council. Consejo Español de Resucitación Cardiopulmonar. (16 de octubre de 2015). *Técnicas de reanimación básica son las recomendadas por el Consejo Europeo de Resucitación*. (E. R. 2010, Ed.) Recuperado el 17 de abril de 2016, de Guías para la Resucitación 2010 del Consejo Europeo de Resucitación (ERC). Sección 1. Resumen Ejecutivo:

- <http://noticias.universia.es/cultura/noticia/2015/10/06/1132015/muerte-subita-cada-4-dias-muere-joven-espanol.html>
- Eventosysuseguridad. (4 de septiembre de 2015). *Encuesta concienciación de Seguridad asistentes a Eventos. ¡PARTICIPA!* Recuperado el 25 de agosto de 2016, de Blog Eventos y su seguridad: <http://eventosysuseguridad.blogspot.com>
- Eventosysuseguridad.es. (2015). *Encuesta asistente a Eventos*. Recuperado el 25 de agosto de 2016, de Estudios e Investigaciones: <http://www.eventosysuseguridad.es/estudios-e-investigaciones/>
- Exceltur. (enero de 2016). *Valoración turística empresarial de 2015 y perspectivas para el 2016*. Recuperado el 20 de agosto de 2016, de Informe perspectivas turísticas: <http://www.exceltur.org/wp-content/uploads/2016/01/INFORME-PERSPECTIVAS-Balance-del-a%C3%B1o-2015-y-Perspectivas-2016-WEB.pdf>
- FAO. (s.f.). *Prevención de la E.Coli en los alimentos*.
- FEMP, J. d. (9 de abril de 2013). *Decálogo orientativo: Cabalgata Segura*. Recuperado el enero de 2015, de Federación Española de Municipios y Provincias: [www.femp.es](http://www.femp.es)
- Ferdinand, N., & Kitchin, P. J. (2012). *Events managements an international approach*. Los Ángeles: Sage.
- Fernández Vázquez, J. J. (2005). *Vademecum de Protocolo y Ceremonial Deportivo*. Barcelona: Paidotribo.
- FIAB. (2013). *Evaluación de la Seguridad Alimentaria de Nanopartículas de Oro y Plata en Células Humanas: Estimación de sus riesgos y beneficios potenciales*. (P. M. Gómez, Editor) Recuperado el 25 de Julio de 2016, de La Federación Española de Industrias de Alimentación y Bebidas: [http://www.fiab.es/es/innovacion/innov\\_paginaMaster.asp?tipo=220&id=2239](http://www.fiab.es/es/innovacion/innov_paginaMaster.asp?tipo=220&id=2239)
- Friends of The Earth. (mayo de 2014). *Tiny Ingredients Big Risks Nanomaterials rapidly entering Food and Farming*. Recuperado el 15 de enero de 2016, de [http://media-alliance.org/downloads/TinyIngredients\\_BigRisks.pdf](http://media-alliance.org/downloads/TinyIngredients_BigRisks.pdf)
- Fuente, C. (2010). *Protocolo Oficial. Las instituciones españolas del Estado y su ceremonial*. Capítulo I. Madrid: Ediciones Protocolo.
- Fundación Alternativas. (2016). *Informe sobre Sostenibilidad en España. Hoja de ruta hacia un modelo sostenible*. Recuperado el 25 de julio de 2016, de Documentos: [http://www.fundacionalternativas.org/public/storage/publicaciones\\_archivos/d87ee1312afbd08de09becdf31e955d9.pdf](http://www.fundacionalternativas.org/public/storage/publicaciones_archivos/d87ee1312afbd08de09becdf31e955d9.pdf)
- Gacía Vidal, Á. (18 de febrero de 2014). *El Concepto de nanomaterial artificial*. Recuperado el 15 de abril de 2016, de Centro de Estudios de Consumo: <https://www.uclm.es/centro/cesco/pdf/noticias/2014/15.pdf>

- Galmés Cerezo, M. A. (2010). La organización de Eventos como herramienta de Comunicación de Marketing: modelo integrado y experiencial (Tesis doctoral). Universidad de Málaga. Málaga. Obtenido de [http://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/356/5/978-84-9747-609-6.pdf?trk=profile\\_certification\\_title](http://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/356/5/978-84-9747-609-6.pdf?trk=profile_certification_title)
- García Carrasco, Á. (2016). Seguridad Alimentaria. En O. Sánchez González (Coord.), & F. García García (Ed.), *Protocolo, comunicación y seguridad en eventos: posibles amenazas. Colección Estudios de Comunicación* (Vol. 8, págs. 247-268). Madrid: Icono14.
- García García, F. (marzo de 2006). *Contenidos educativos digitales: Construyendo la Sociedad del conocimiento*. Recuperado el 23 de mayo de 2016, de REDDIGITAL CNICE. Revista de tecnologías de la Información y Comunicación Educativas: [http://reddigital.cnice.mec.es/6/Articulos/pdf/Articulos\\_1.pdf](http://reddigital.cnice.mec.es/6/Articulos/pdf/Articulos_1.pdf)
- García Lodeiro, J. C. (12 de febrero de 2003). *Incidencia del Terrorismo sobre el Turismo*. Recuperado el 14 de mayo de 2016, de Dialnet: <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4580135.pdf>.
- García, Á. (2015). *Protocolo Hotelero Internacional*. Asturias: Gráficas EUJOA S.A.
- García, F. (2016). Las playas en el marco del entorno litoral. Un espacio singular desde la óptica de la prevención. En O. Sánchez González (Coord.), & F. García Garíca (Ed.), *Protocolo, comunicación y seguridad en eventos: posibles amenazas. Colección Estudios de Comunicación* (Vol. 8, págs. 231-246). Madrid: Icono14.
- García, J. C. (12 de FEBRERO de 2003). *Incidencia del Terrorismo sobre el Turismo*. Recuperado el 14 de mayo de 2016, de Dialnet: <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4580135.pdf>.
- García, M., & Pugés, O. (Edits.). (octubre de 2015). Las 10 mejores aplicaciones para el viajero de negocios. *TRAVELMANAGER*(22), 28-29.
- García-Mercadal, F., & García-Loygorri. (26 de enero de 2016). *Código de Ceremonial y Protocolo*. Recuperado el 31 de mayo de 2016, de BOE. Legislación: [http://www.boe.es/legislacion/codigos/codigo.php?id=116\\_Codigo\\_de\\_Ceremonial\\_y\\_Protocolo&modo=1](http://www.boe.es/legislacion/codigos/codigo.php?id=116_Codigo_de_Ceremonial_y_Protocolo&modo=1)
- Generalitat de Catalunya. (31 de agosto de 2010). *Decreto 112/2010, de 31 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de espectáculos públicos y actividades recreativas*. Recuperado el 14 de abril de 2016, de Diari Oicial de la Generalitat de Catalunya: <http://www.gencat.cat/eadop/imatges/5709/10239085.pdf>
- Getz, D. (2002). *Journal of Hospitality and Tourism Management. Event studies and event management: on becoming an academic discipline*. (U. o. Calgary, Ed.) Calgary, Canadá: Australian Academic Press.

- Getz, D. (2007). *Event Studies: Theory, Research and Policy for Planned Events*. Burlington: Elsevier.
- Getz, D. (octubre de 2010). *Event Studies: Trends and Forces in Education and Research*. Recuperado el 22 de agosto de 2016, de <http://www.qmu.ac.uk/be/research/ICSPE/docs/Getz%20Planned%20Events%20Symposium%202010/QMU%20Planned%20Events%20Symposium%20-%20Getz%20How%20to%20Study%20Planned%20Events%20FRI.pdf>
- Getz, D. (2010). The Nature and Scope of Festival Studies. *International Journal of Event Management Research*, 5(1).
- Gobierno de España. (2011). *Estrategia Española de Seguridad . Una responsabilidad de Todos*.
- González, D. d. (2014). *Congreso Internacional “El Protocolo contemporáneo: desde el Congreso de Viena hasta la actualidad (1814-2014)” VIII Jornadas sobre Protocolo “Protocolo y Diplomacia”*. Recuperado el 27 de abril de 2016, de Protocolo y Derecho: juridicidad del protocolo: <http://www2.uned.es/congreso-protocolo/plantillacomunicacionlola.pdf>
- Grange, J., Baumann, G., & Vaezazizi, R. (Julio de 2003). On-site physicians reduce ambulance transports at mass gatherings. *Prehospital Emergency Care*, 322-326.
- Health and Safety HSE. (1999). *Queen’s University Belfast. HSE books*. (Crown, Ed.) Recuperado el 16 de abril de 2016, de The event safety guide (Second Edition): [http://www.qub.ac.uk/safety-reps/sr\\_webpages/safety\\_downloads/event\\_safety\\_guide.pdf](http://www.qub.ac.uk/safety-reps/sr_webpages/safety_downloads/event_safety_guide.pdf)
- Helms Briscoe. (2016). The Zika virus- How is it impacting the meetings and travel industry?
- Hernandis, S. P. (2006). *Dialnet*. Recuperado el 27 de abril de 2016, de Psicología social de la comunicación : aspectos básicos y aplicados: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2134603>
- IAPCO. (1992). *Conference terminology*. Recuperado el 29 de mayo de 2016, de Meetings Industry Terminology: <http://www.iapco.org/publications/on-line-dictionary/dictionary/>
- ICCA. (Junio de 2014). *Statistics Report 2013*. Recuperado el 26 de MAYO de 2016, de International Congress and Convention Association: [www.iccaworld.com/dcps/doc.cfm?docid=1789](http://www.iccaworld.com/dcps/doc.cfm?docid=1789)
- ICCA. (15 de junio de 2015). *News & Publications. Top 10 city ranking 2014*. Recuperado el 20 de mayo de 2016, de ICCA World: <http://www.iccaworld.com/newsarchives/archivedetails.cfm?id=4923>
- ICCA. (2015). *Statistics Report 2014*. Recuperado el 21 de agosto de 2016, de The International Association Meetings Market 2014: [www.iccaworld.com/dcps/doc.cfm?docid=1789](http://www.iccaworld.com/dcps/doc.cfm?docid=1789)



- ICCA. (junio de 2015). *The International Association Meetings Market 2014*. Recuperado el 26 de mayo de 2016, de ICCA Statistics Report: [www.iccaworld.com/dcps/doc.cfm?docid=1789](http://www.iccaworld.com/dcps/doc.cfm?docid=1789)
- ICCA. (marzo de 2016). *Association Meetings: Return On Investment*. Recuperado el 20 de mayo de 2016, de ICCAworld: <http://www.iccaworld.com/nlps/story.cfm?nlId=777>
- ICCA. (2016). *Crisis Management for Meetings*. Recuperado el 20 de mayo de 2016, de ICCAworld. Resource: <http://www.iccaworld.com/dcps/cditem.cfm?nid=5205>
- ICCA. (17 de mayo de 2016). *ICCA captures record number of international association meetings taking place in 2015*. Recuperado el 26 de mayo de 2016, de ICCA Press Releases: <http://www.iccaworld.com/npps/story.cfm?nppage=5756>
- ICCA. (4 de febrero de 2016). *Zika – is your crisis communication plan prepared?* Recuperado el 22 de mayo de 2016, de ICCAworld: <http://www.iccaworld.com/npps/story.cfm?nppage=5529>
- IE Foundation. (29 de octubre de 2015). *High Value City Travel Report 2015*. Recuperado el 20 de agosto de 2016, de IE Premium and Prestige Business Observatory: <http://observatoriodelmercadopremium.ie.edu/wp-content/uploads/sites/59/2013/11/IE-Mastercard-High-Value-City-Travel-2015.pdf>
- Instituto Coordinadas de Gobernanza y Economía aplicada. (5 de enero de 2016). *Los grandes eventos en las ciudades españolas consolidan la 'Marca Ciudad'*. Recuperado el 15 de mayo de 2016, de Institutocoordenadas.com: <http://www.institutocoordenadas.com/los-grandes-eventos-las-ciudades-espanolas-consolidan-la-marca-ciudad/>
- INTELITUR. (diciembre de 2015). *Turespaña y Cámara de Comercio de España. Centro de Conocimiento, Inteligencia e Innovación turística*. Recuperado el 22 de mayo de 2016, de Informes monográficos de mercados competidores. Francia: [http://www.intelitur.es/cs/groups/public/documents/document/bmnp/yv8y/~edisp/mercados\\_competid\\_francia\\_2015.pdf](http://www.intelitur.es/cs/groups/public/documents/document/bmnp/yv8y/~edisp/mercados_competid_francia_2015.pdf)
- IOC. (marzo de 2016). *IOC identifica Aedes aegypti naturalmente infectados pelo vírus Zika pela primeira vez no Brasil*. Recuperado el 29 de mayo de 2016, de Instituto Oswaldo Cruz. Archivo de noticias. Reportagens Especiais: [http://www.fiocruz.br/ioc/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?infoid=2560&query=simple&search\\_by\\_authorname=all&search\\_by\\_field=tax&search\\_by\\_keywords=any&search\\_by\\_priority=all&search\\_by\\_section=all&search\\_by\\_state=all&search\\_text\\_options=all&sid=32&site=fio&te](http://www.fiocruz.br/ioc/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm?infoid=2560&query=simple&search_by_authorname=all&search_by_field=tax&search_by_keywords=any&search_by_priority=all&search_by_section=all&search_by_state=all&search_text_options=all&sid=32&site=fio&te)
- Jefatura del Estado. (4 de Abril de 2014). *Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada*. Recuperado el 14 de Abril de 2016, de BOE. Legislación consolidada: [www.boe.es](http://www.boe.es)
- Jefatura del Estado. (30 de Marzo de 2015). *Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana*. BOE.Legislación consolidada. Recuperado el 14 de Abril de 2016, de [www.boe.es](http://www.boe.es)

- Jefatura del Estado. (9 de julio de 2015). *Ley 17/2015, de 9 de julio, del Sistema Nacional de Protección Civil*. Recuperado el 17 de abril de 2016, de BOE. Disposiciones generales: [www.boe.es](http://www.boe.es)
- Jefatura del Estado. (17 de octubre de 2015). *Ley 18/2014, de 15 de octubre, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia*. Recuperado el 30 de julio de 2016, de BOE. Disposiciones Generales: <https://www.boe.es/boe/dias/2014/10/17/pdfs/BOE-A-2014-10517.pdf>
- Jefatura del Estado. (30 de julio de 2015). *Ley 28/2015, de 30 de julio, para la defensa de la calidad alimentaria*. Recuperado el 15 de abril de 2016, de <http://www.boe.es/boe/dias/2015/07/31/pdfs/BOE-A-2015-8563.pdf>
- Kemp, C., Moore, T., & Mellor, P. (2010). *A review of the management of crowd safety at outdoor street/special events*. Recuperado el 28 de mayo de 2016, de Health and Safety Executive: <http://www.hse.gov.uk/research/rrpdf/rr790.pdf>
- Lea, E., & Muñoz Soro, C. (febrero de 2016). *Informe de Seguridad. Seguridad en eventos: la gestión de lo que no se ve*. Recuperado el 29 de mayo de 2016, de ClubEventoplus: [http://www.eventoplus.com/archivos/general/informes/Informe\\_de\\_Seguridad.pdf](http://www.eventoplus.com/archivos/general/informes/Informe_de_Seguridad.pdf)
- Loren, G. (24 de febrero de 2016). *M&C Poll: How is Zika affecting Current and Future Meetings?* Recuperado el 20 de agosto de 2016, de Meetings & Conventions. Research: <http://www.meetings-conventions.com/News/International-Travel/zika-virus-meeting-planner-survey/>
- Marín Calahorro, F. (1997). *Fundamentos del protocolo en la comunicación institucional: guía práctica*. Síntesis.
- Marín Calahorro, F. (2000). *Protocolo y comunicación: los medios en los actos públicos*. Madrid: Editorial Bayer Hnos.
- Marín Calahorro, F. (2006). *Gestión técnica y de la comunicación en situaciones especiales: (crisis, emergencias y negociación)*. Fragua.
- Marín Calahorro, F. (2008). *Responsabilidad social corporativa y comunicación*. Fragua.
- Marina, J. A. (s.f.). *Cuadernos de Estrategia*. Recuperado el 2016, de <http://www.ieee.es/documentos/cuadernos-de-estrategia/>
- Martínez Arias, R. (febrero de 2013). *La percepción social del riesgo*. Recuperado el 20 de agosto de 2016, de Ponencia. Jornada Técnica sobre "La información a la población como elemento de la gestión de riesgos y emergencias": <http://www.proteccioncivil.org/catalogo/guiastecnicas/jornadas-tecnicas-informacion-poblacion/presentaciones/p1.pdf>
- Martínez, M. d. (5 de mayo de 2008). *Tesis Doctoral "El protocolo como herramienta estratégica de comunicación: una constante histórica y estudio de casos actuales"*.

Recuperado el 12 de abril de 2015, de Dialnet:  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=23558>

Martínez-Rodrigo, E., & Sánchez-Martín, L. (2015). Cambios tecnológicos en el contexto publicitario: Comunicación y Redes Sociales Presentación. *Icono 14, volumen (13), 13*, 1-5. doi: 10.7195/ri14.v13i2.887.

Mateos, F., & Rodríguez, S. (2015). *Informe de vigilancia tecnológica. Tendencias sobre seguridad alimentaria*. Escuela de Organización Industrial. Ministerio de Industria, Energía y Turismo. Madrid: Fundación EOI.

Ministerio de Energía, Industria y Turismo. (2012). *Plan Nacional e Integral de Turismo*. Recuperado el 22 de mayo de 2016, de OPCSPAIN. Secretaría de Estado de Turismo: <http://www.opcspain.org/sites/default/files/publicaciones/plannacionalturismo2012-2015.pdf>

Ministerio de Fomento. (25 de enero de 2008). *Disposiciones Generales*. Recuperado el 17 de abril de 2016, de Real Decreto 62/2008, de 25 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de las condiciones de seguridad marítima, de la navegación y de la vida humana en la mar aplicables a las concentraciones náuticas de carácter conmemorativo y pruebas náutico-deport: [www.boe.es](http://www.boe.es)

Ministerio de Justicia e Interior. (9 de Diciembre de 1994). *Real Decreto 2364/1994, de 9 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de Seguridad Privada*. BOE. Disposiciones generales. Recuperado el 14 de Abril de 2016, de: [www.boe.es](http://www.boe.es)

Ministerio de la Presidencia. (21 de mayo de 1993). *Real Decreto 1247/1998, de 19 de junio, por el que se modifica el Real Decreto 769/1993, de 21 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento para la Prevención de la Violencia en los Espectáculos Deportivos*. Recuperado el 14 de mayo de 2016, de BOE.es. Disposiciones generales: [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-1998-15140](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1998-15140)

Ministerio de la Presidencia. (31 de octubre de 1997). *Real Decreto 1649/1997, de 31 de octubre, por el que se regulan las instalaciones sanitarias y los servicios médico-quirúrgicos en los espectáculos taurinos* BOE. Disposiciones generales. Recuperado el 17 de abril de 2016, de: [www.boe.es](http://www.boe.es)

Ministerio de la Presidencia. (9 de mayo de 2008). *Real Decreto 748/2008, de 9 de mayo, por el que se regula la Comisión Estatal contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte*. Recuperado el 14 de mayo de 2016, de Boe.es. Disposiciones generales: [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2008-8665](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2008-8665)

Ministerio de la Presidencia. (18 de febrero de 2009). *Orden PRE/305/2009, de 10 de febrero, por la que se crea la Red de Laboratorios de Alerta Biológica «RE-LAB»*. Recuperado el 12 de diciembre de 2015, de Boe. Disposiciones generales: <https://www.boe.es/boe/dias/2009/02/18/pdfs/BOE-A-2009-2734.pdf>

Ministerio del Interior. (27 de agosto de 1982). *Real Decreto 2816/1982, de 27 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento General de Policía de Espectáculos Públicos y Actividades Recreativas*. Obtenido de BOE. Disposiciones generales: [www.boe.es](http://www.boe.es)

Ministerio del Interior. (24 de abril de 1992). *Real Decreto 407/1992, de 24 de abril, por el que se aprueba la Norma Básica de Protección Civil*. BOE.Disposiciones generales. Recuperado el 17 de abril de 2016, de l.: [www.boe.es](http://www.boe.es)

Ministerio del Interior. (2011). *Metodología de la operación 5471 Estadística de Seguridad. Delitos y Faltas*. Recuperado el 15 de mayo de 2016, de [interior.gob.es](http://interior.gob.es). Secretaría de Estado de la Seguridad. Gabinete de coordinación y estudios: <http://www.interior.gob.es/documents/642317/1205221/Seguridad.+Delitos+y+faltas..pdf/4a8413be-c3e6-4d69-8427-0eb6f76b10f9>

Ministerio del Interior. (1 de Febrero de 2011). *Orden INT/318/2011, de 1 de febrero, sobre personal de seguridad privada*. Recuperado el 14 de Abril de 2016, de BOE. Disposiciones generales: [www.boe.es](http://www.boe.es)

Ministerio del Interior. (4 de enero de 2013). *INFORME UCSP N°: 2013/001. Coordinación del personal de seguridad en grandes eventos*. Dirección General de Policía. Comisaría General de Seguridad Ciudadana. Unidad Central de Seguridad Ciudadana. Recuperado el 14 de mayo de 2016, de.: [http://www.policia.es/org\\_central/seguridad\\_ciudadana/unidad\\_central\\_segur\\_pri/i\\_reservada/2013/2013\\_001.pdf](http://www.policia.es/org_central/seguridad_ciudadana/unidad_central_segur_pri/i_reservada/2013/2013_001.pdf)

Ministerio del Interior. (24 de febrero de 2014). *Informe UCSP N°: 2014/009. Dotación de vigilancia privada en espectáculos públicos*. Recuperado el 14 de abril de 2016, de Dirección General de la Policía: [http://www.policia.es/org\\_central/seguridad\\_ciudadana/unidad\\_central\\_segur\\_pri/i\\_reservada/2014/2014\\_009.pdf](http://www.policia.es/org_central/seguridad_ciudadana/unidad_central_segur_pri/i_reservada/2014/2014_009.pdf)

Ministerio del Interior. (26 de junio de 2015). *Dossier Plan de Prevención y Protección Antiterrorista. Nivel de Alerta Antiterrorista. Nivel Actual 4. Alto*. Recuperado el 2016, de Sala de prensa. Gabinete de Coordinación y Estudios. Secretaría de Estado de Seguridad. Ministerio del Interior: [http://www.interior.gob.es/documents/10180/4422164/Dossier\\_NAA.pdf/57ebdc94-8226-4b05-9c9a-3b44d8f2be62](http://www.interior.gob.es/documents/10180/4422164/Dossier_NAA.pdf/57ebdc94-8226-4b05-9c9a-3b44d8f2be62)

Ministerio del Interior. (2015). *Plan estratégico Nacional de lucha contra la radicalización violenta*. Recuperado el 14 de mayo de 2016, de [http://www.interior.gob.es/documents/10180/3066463/CM\\_mir\\_PEN-LCRV.pdf/b57166c1-aaaf-4c0d-84c7-b69bda6246f5%20](http://www.interior.gob.es/documents/10180/3066463/CM_mir_PEN-LCRV.pdf/b57166c1-aaaf-4c0d-84c7-b69bda6246f5%20)

Ministerio del Interior. (31 de marzo de 2016). *Balance de Criminalidad. Primer Trimestre de 2016*. . Recuperado el 15 de mayo de 2016, de Balances e informes. Sala de Prensa. Balances e Informes 2016.: <http://www.interior.gob.es/prensa/balances-e-informes/2016>

- Ministerio del Interior. (9 de febrero de 2016). *La criminalidad en España baja casi un 3% durante 2015*. Recuperado el 25 de agosto de 2016, de [http://www.seap.minhap.gob.es/web/delegaciones\\_gobierno/delegaciones/madrid/actualidad/notas\\_de\\_prensa/notas/2016/02/2016\\_02\\_09.html](http://www.seap.minhap.gob.es/web/delegaciones_gobierno/delegaciones/madrid/actualidad/notas_de_prensa/notas/2016/02/2016_02_09.html)
- Ministerio del Interior. (9 de febrero de 2016). *Madrid reduce su tasa de criminalidad en casi cuatro puntos en la última legislatura*. Recuperado el 25 de agosto de 2016, de Balance Tasa de criminalidad en la Comunidad de Madrid. Actualidad. Notas de prensa. Delegación del Gobierno de la Comunidad de Madrid: [http://www.seap.minhap.gob.es/web/delegaciones\\_gobierno/delegaciones/madrid/actualidad/notas\\_de\\_prensa/notas/2016/02/2016\\_02\\_09.html](http://www.seap.minhap.gob.es/web/delegaciones_gobierno/delegaciones/madrid/actualidad/notas_de_prensa/notas/2016/02/2016_02_09.html)
- Morales, S. D. (28 de septiembre de 2002). *Análisis del concepto de Seguridad Turística*. Obtenido de Psicología del Turismo: <http://www.semae.es/wp-content/uploads/2009/11/Psicologia-Turismo.pdf>
- Mosquera, I. (2013). Influencia de la música en las emociones: una breve revisión. *Realitas: revista de Ciencias Sociales, Humanas y Artes*, 1(2), 34-38.
- MPI. (18th de abril de 2016). *Security and risk management: Part of meeting planning's DNA*. (B. Potter, Editor) Recuperado el 22 de agosto de 2016, de Meeting Professionals International: <http://www.mpiweb.org/blog/all/1100068-blair-potter/2016/04/18/security-and-risk-management-part-of-meeting-planning-s-dna?source=home>
- Muir, G. (mayo de 2009). *A Review of Work at Height Practices by the Broadcasting Industry in Sports Stadiums used by the UK Premier and Scottish Premier Football Leagues*. Recuperado el 28 de mayo de 2016, de Health and Safety Executive: <http://www.hse.gov.uk/entertainment/pdf/broadcasting-washup.pdf>
- Naciones Unidas. (2008). *Recomendaciones internacionales para estadísticas de turismo*. Recuperado el 20 de agosto de 2016, de Asuntos económicos y Sociales. División de estadísticas: [http://unstats.un.org/unsd/publication/SeriesM/Seriesm\\_83rev1s.pdf](http://unstats.un.org/unsd/publication/SeriesM/Seriesm_83rev1s.pdf)
- Naciones Unidas. (s.f.). *Los objetivos de desarrollo del Milenio. Replanteamiento de la Globalización*. Recuperado el 20 de agosto de 2016, de Bienvenido a las Naciones Unidas. Son un mundo: <http://www.un.org/es/aboutun/booklet/globalization.shtml>
- Nápoles, V. (1988). *Corporate identity design*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Navarrete Vega, M. (2013). *La Sociedad turística madrileña en la primera década del siglo XXI: cambio social y tendencias de consumo* (Tesis doctoral). Universidad Complutense. Madrid. Recuperado el 21 de agosto de 2016, de E-Prints Complutense: <http://eprints.ucm.es/23223/1/T34830.pdf>
- Navarro, M., & Julbe, B. (2 de agosto de 2016). *Una broma de unos turistas alemanes siembra el pánico en Platja d'Aro*. Recuperado el 3 de agosto de 2016, de La Vanguardia.

- Sucesos: <http://www.lavanguardia.com/sucesos/20160802/403650274858/platja-daro-broma-mal-gusto-panico-performance.html>
- NEL. (2006). *Review of Work at Height Practices in the UK Broadcasting Industry*. Recuperado el 28 de mayo de 2016, de Health & Safety Executive. NEL Project No: RSU422: <http://www.hse.gov.uk/entertainment/pdf/broadcasting.pdf>
- OCU. (junio de 2015). Encuesta Seguridad Ciudadana: más temerosos igual de excépticos (2010-2014). *OCU-Compra maestra(404)*. OCU.
- Olaizola, B. (3 de julio de 2012). Una copa en familia. *El Correo*, págs. 65-67.
- OMS. (23 de mayo de 2016). *Comunicado de Prensa*. Recuperado el 29 de mayo de 2016, de Organización Mundial de la Salud: <http://www.who.int/mediacentre/news/releases/2016/sixty-ninth-world-health-assembly-opens/es/>
- OMT. (21 de diciembre de 2001). *Código Ético Mundial para el Turismo*. Recuperado el 20 de junio de 2016, de Resolución adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas: <http://ethics.unwto.org/es/content/codigo-etico-mundial-para-el-turismo>
- OMT. (2015). *UNWTO Tourism Highlights, 2015 Edition*. Recuperado el 20 de mayo de 2016, de Organización Mundial del Turismo: <http://mkt.unwto.org/publication/unwto-tourism-highlights-2015-edition>
- OPCSPAIN. (18 de febrero de 2016). *Dossier de Prensa del 28º Congreso Nacional de empresas organizadoras de Congresos*. Recuperado el 22 de mayo de 2016, de OPCSPAIN: <http://congreso2016.opcspain.org/uploadedFiles/OPC2016.nfkd3/fileManager/dossier%20de%20prensa.pdf>
- Organisers, I. T. (s.f.). *Terminology search*. Recuperado el 26 de marzo de 2016, de <http://www.iapco.org/publications/on-line-dictionary/dictionary/>
- Organización de Consumidores y Usuarios. (21 de mayo de 2015). *Las ciudades más y menos seguras de España*. Recuperado el 15 de mayo de 2016, de OCU. Consumo y familia. Informe Seguridad Ciudadana: <http://www.ocu.org/consumo-familia/nc/informe/seguridad-ciudadana-ocu/1>
- Organización Mundial de la Salud. (2016). *Programas y proyectos*. Recuperado el 29 de mayo de 2016, de Lucha contra el Dengue. Mosquito: <http://www.who.int/denguecontrol/mosquito/es/>
- Organización Mundial del Turismo. (14 de julio de 2008). *Introducción al Turismo*. Recuperado el 23 de mayo de 2016, de UCIPFG.com: <http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS15/MGTSV15-06/semana1/obligatorio/OMTIntroduccionalTurismo.pdf>

- Ortega, C., & Izaguirre, M. (Edits.). (2010). *Los Eventos funciones y tendencias. Documentos de estudios de ocio* (Vol. 39). Bilbao: Universida de Deusto. Recuperado el 24 de agosto de 2016, de <http://www.deusto-publicaciones.es/deusto/pdfs/ocio/ocio39.pdf>
- Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea. (28 de enero de 2002). *Reglamento (CE) No 178/2002 Del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se establecen los principios y los requisitos generales de la legislación alimentaria, se crea la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria y se fijan procedimientos relativos a*. Recuperado el 29 de mayo de 2016, de <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:2002R0178:20080325:ES:PDF>
- Payá Santos, C., Delgado Morán, J. J., & Fernández-Rodríguez, J. C. (2016). Idoneidad de la vídeo-vigilancia del comportamiento en eventos públicos y privados. En O. Sánchez González (Coord.), & F. García García (Ed.), *Protocolo, comunicación y seguridad en eventos: posibles amenazas. Colección Estudios de Comunicación* (Vol. 8, págs. 161-188). Madrid: Icono14.
- Paz Sánchez-Seco, M., Vázquez, A., & De Ory, F. (enero de 2016). *UCM.OTRI. Oficina de Transferencia de resultados de investigación. Unidad de Información Científica y Divulgación de la Investigación de la Universidad Complutense de Madrid*. Recuperado el 5 de mayo de 2016, de Del ébola al zika; la investigación en agentes infecciosos apremia: [https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-10588/2016/2016\\_02\\_not05.pdf](https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-10588/2016/2016_02_not05.pdf)
- PÉREZ, B. C. (2007). *El Efecto de los atentados Del 11-s Sobre El Turismo En España*. Obtenido de DIALNET: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2328021>
- Portela, P., & Centa, M. (diciembre de 2015). *Implementamos "Thales Travel", una herramienta interna de acuerdo a nuestras necesidades y adaptada a nuestra política de viajes*. Entrevista Travel Manager, 12-13. (R. T. Manager, Entrevistador, & J. Burriel, Editor) España: Oribex Ten S. L.
- Presidencia, M. d. (21 de mayo de 1993). *Real Decreto 1247/1998, de 19 de junio, por el que se modifica el Real Decreto 769/1993, de 21 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento para la Prevención de la Violencia en los Espectáculos Deportivos*. Recuperado el 14 de mayo de 2016, de Boe.es.Disposiciones Generales: [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-1998-15140](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1998-15140)
- Presidencia, M. d. (26 de febrero de 2010). *Real Decreto 203/2010, de 26 de febrero por el que se aprueba el reglamento de prevención de la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte*. Recuperado el 14 de mayo de 2016, de BOE.es. Disposiciones Generales: [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2010-3904](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2010-3904)
- Price, V. (1912). *La Opinión Pública. Esfera pública y comunicación*. Barcelona: Paidòs Comunicación.

Proyecto Salvavidas. (2015). *Salvavidas. Eventos cardioprottegidos*. Recuperado el 18 de febrero de 2015, de Eventos Deportivos y Culturales.Responsabilidad Social Corporativa: [www.salvavidas.eu](http://www.salvavidas.eu)

Queen's Printer and Controller of HMSO. (2008). *NHS. CHOICES*. Recuperado el 5 de mayo de 2016, de El norovirus:  
[http://www.nhs.uk/translationspanish/Documents/Norovirus\\_Spanish\\_FINAL.pdf](http://www.nhs.uk/translationspanish/Documents/Norovirus_Spanish_FINAL.pdf)

Rep Trak España. (2016). *Reputation Institute*. Recuperado el 22 de mayo de 2016, de <https://www.reputationinstitute.com/CMSPages/GetAzureFile.aspx?path=~\media\media\documents\reptrak-espana-spain-2016.pdf&hash=46792bf96f005a532b4bcd77b3ba0cea6550c18db13119fde2b2745f50c3d0&ext=.pdf>

Reputation Institute . (19 de mayo de 2015). *Millennials and Reputation in the US*. Recuperado el 22 de mayo de 2016, de 2016 US RepTrak: [https://www.reputationinstitute.com/CMSPages/GetAzureFile.aspx?path=~\media\media\documents\millennials-reptrak-2016\\_1.pdf&hash=fa59f40e7b4a22784d3d1f5be45e39d50e424ccec8923098e15c29dd3cf8f65e&ext=.pdf](https://www.reputationinstitute.com/CMSPages/GetAzureFile.aspx?path=~\media\media\documents\millennials-reptrak-2016_1.pdf&hash=fa59f40e7b4a22784d3d1f5be45e39d50e424ccec8923098e15c29dd3cf8f65e&ext=.pdf)

Reputation Institute. (2012). *Country RepTrak™ Topline Report*. Recuperado el 22 de mayo de 2016, de [https://www.reputationinstitute.com/CMSPages/GetAzureFile.aspx?path=~\media\media\documents\2012\\_country\\_reptrak\\_topline\\_report.pdf&hash=92febed29277d9156a437738ba372a840ebf11389b139aff3321284eb7b79192&ext=.pdf](https://www.reputationinstitute.com/CMSPages/GetAzureFile.aspx?path=~\media\media\documents\2012_country_reptrak_topline_report.pdf&hash=92febed29277d9156a437738ba372a840ebf11389b139aff3321284eb7b79192&ext=.pdf)

Reputation Institute. (June de 2016). *Country RepTrak*. Recuperado el 20 de agosto de 2016, de Most reputable countries: <https://www.reputationinstitute.com/CMSPages/GetAzureFile.aspx?path=~\5Cmedia\5Cmedia\5Cdocuments\5Ccountry-reptrak-2016.pdf&hash=5a4232c6bfda0af12fca90660d5f8d18a657ac230d062e34e0bb589c0d3c1538&ext=.pdf>

Reputation Institute. (2016). *Global Reptrak 100 Report. The World's Most Reputable Companies*. Recuperado el 23 de mayo de 2016, de Reputation Institute resources: <https://www.reputationinstitute.com/Resources/Registered/PDF-Resources/Global-RepTrak%C2%AE-100-Report.aspx>

reserch, M. M. (mayo de 2014). *Medición del Turismo de Reuniones relativo al año 2013 en las ciudades asociadas a Spain Convention Bureau*. Recuperado el 15 de mayo de 2016, de Hosteltur.Balance 2013 del Spain Convention Bureau: [http://www.hosteltur.com/158510\\_radiografia-evolucion-turismo-reuniones-espana.html](http://www.hosteltur.com/158510_radiografia-evolucion-turismo-reuniones-espana.html)

Rheingold, H. (2003). *Smart Mobs: The Next Social Revolution*.



- Ritchie, J., & Beliveau, D. (1974). Hallmark Events: An Evaluation of a Strategic Response to Seasonality in the Travel Market. *Journal of Travel Research* 14 (Fall), 14-20.
- Roca Cruz, A., Gimeno Alonso, J., Olivares Plaza, A., & Motos Marín, I. (octubre-diciembre de 2012). *Revista Internacional de Derecho y Gestión del Deporte. International Journal of Sports Law & Management. AMDEGED*. Recuperado el 28 de abril de 2016, de ORGANIZACIÓN DE ACTIVIDADES DEPORTIVAS EN EL ÁMBITO URBANO: [www.amdeged.es/revista](http://www.amdeged.es/revista)
- Rocher, G. (1973). *Introducción a la Sociología general*. barcelona: Herder.
- Rodríguez Fonta, E., & Viñolas Prath, X. (1999). Muerte súbita (III) Causas de muerte súbita. Problemas a la hora de establecer y clasificar los tipos de muerte. *Revista Española de Cardiología*, Vol. 52 (11), 52:1004-14. Obtenido de Muerte súbita (III) Causas de muerte súbita. Problemas a la hora de establecer y clasificar los tipos de muerte.
- Rodríguez, G. S. (2008). *AMDEGED. Revista internacional de derecho y gestión del deporte. International Journal of Sports Law & Management*. Recuperado el 28 de abril de 2016, de El Patrocinio deportivo y la imagen del deportista: <http://www.amdeged.es/itemlist/category/2-2008>
- Rodríguez, I., & San Martín, H. (2001). *Dialnet. Estudios turísticos. Instituto de Estudios Turísticos. Secretaría General de Turismo. Secretaría de Estado de Comercio y Turismo*. Recuperado el 28 de abril de 2016, de TURISMO DE REUNIONES: OPORTUNIDAD DE NEGOCIO: <https://dialnet.unirioja.es>
- Rubio, C. (23 de febrero de 2016). Mobile World Congress 2016. *El organizador del Mobile World Congress, John Hoffman, "muy decepcionado" por la huelga de metro*. Barcelona, Barcelona, España: ELMUNDO.es. Obtenido de <http://www.elmundo.es/cataluna/2016/02/22/56cb3eee46163f690a8b45ad.html>
- Sánchez González, O. (2013). LA INNOVACIÓN GASTRONÓMICA. *Libro de Actas del I Congreso Universitario de Comunicación, Protocolo y Eventos*. Ediciones Protocolo.
- Sánchez González, O. (2013). La restauración innovadora despierta nuestros sentidos. *Compé, Revista científica de Comunicación, Protocolo y Eventos*(2), 40-53.
- Sánchez González, O. (2013). PARQUE EUROPA, COMPLEJO DE OCIO EN TIEMPO DE CRISIS. *Espacios de Ocio y Deporte como dinamizadores turísticos* (págs. 53-68). Valencia: Tirant Lo Blanch.
- Sánchez González, O., Sarhan Assy, M., & Perera Rodríguez, S. (2014). Paralelismos y diferencias en el Protocolo funerario de los Jefes de Estado: Comunicación y Relaciones Institucionales. *Actas I Congreso Internacional "El Protocolo Contemporáneo: desde el Congreso de Viena hasta la actualidad (1814-2014)"*. Madrid: Sociedad de Estudios. Obtenido de [Eventosysseguridad.es](http://www.eventosysseguridad.es/publicaciones-de-estudios-e-investigaciones/). Publicaciones de Estudios e Investigaciones: <http://www.eventosysseguridad.es/publicaciones-de-estudios-e-investigaciones/>

- Sarhan Assy, M. (18 de febrero de 2015). Distintas definiciones de Yihad. *Seminario de Comunicación y Seguridad*. UCM. Madrid, Madrid, España.
- Saura Pérez, P., & García García, F. (febrero de 2010). La Comunicación de Crisis como elemento clave de la Comunicación empresarial. *Icono14, Año 8, Vol. 2*, 42-56. Recuperado el 23 de mayo de 2016, de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3301612.pdf>
- Saura, P., & García, F. (febrero de 2010). La Comunicación de Crisis como elemento clave de la Comunicación empresarial. *Icono14, Año 8, Vol. 2*, 42-56. Recuperado el 23 de mayo de 2016, de Dialnet: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3301612.pdf>
- Savater, F. (julio de 2013). Ponencia "La ética ante los dilemas de la globalización". *XXVI Curso de Verano.Ciberseguridad. Retos y amenazas a la seguridad nacional en el ciberespacio*. Madrid. Universidad Complutense.
- SCB. (2000). *Informe estadístico- Turismo de reuniones 1999*. Madrid: Spain Convention Bureau- Federación Española de Municipios y Provincias.
- Secretary General. (11 de noviembre de 1952). *The United Nations Flag Code and Regulations*. Recuperado el 12 de enero de 2016, de <http://www.un.org/depts/dhl/maplib/docs/stsgb132.pdf>
- Segura, R. (2010). *"El sentimiento de inseguridad. Sociología del temor al delito"* de KESSLER, Gabriel. Recuperado el 2 de junio de 2016, de Cuadernos de Antropología Social. Sistema de Información Científica Redalyc. Red de Revistas Científicas de América Latina y el Caribe, España y Portugal: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=180917058012>
- Selame, E., & Selame, J. (1988). *The company image: building your identity and influence in the marketplace*. New York: John Wiley & Sons.
- Slovic, P., Finucane, M., Peters, E., & MacGregor, D. (2004). *Risk Analysis and risk as feelings: some thoughts about affect, reason, risk, and rationality*. Recuperado el 25 de agosto de 2016, de <https://www.kent.ac.uk/scarr/events/finalpapers/Slovic%201.pdf>
- Sports Grounds safety Authority SGSA . (2008). *Department for culture, media and sports (dcms)*. Recuperado el 16 de abril de 2016, de Guide to Safety at Sports Grounds: <http://www.safetyatsportsgrounds.org.uk/sites/default/files/publications/green-guide.pdf>
- Sports Grounds safety Authority SGSA . (2008). *Guide to Safety at Sports Grounds* . Recuperado el 16 de abril de 2016, de Department for culture, media and sports (dcms): <http://www.safetyatsportsgrounds.org.uk/sites/default/files/publications/green-guide.pdf>
- T-form@s. (13 de marzo de 2016). *Estilos para la elaboración de citas y referencias bibliográficas*. Recuperado el 22 de agosto de 2016, de Material autoformativo. Biblioteca Nicolás Salmerón. Universidad de Almería:

<http://www2.ual.es/ci2bual/comunicar-la-informacion/estilos-para-la-elaboracion-de-referencias-bibliograficas/>

*The Bleisure Report*. (2014). Recuperado el 20 de agosto de 2016, de BridgeStreet Global Hospitality's Bleisure Study: <https://skift.com/wp-content/uploads/2014/10/BGH-Bleisure-Report-2014.pdf>

The Flag Institute. (2016). *Flying Flags in United Kingdom*. Recuperado el 1 de mayo de 2016, de The UK's National Flag Charity. British Flag Protocol: <http://www.flaginstitute.org/wp/british-flags/flying-flags-in-the-united-kingdom/british-flag-protocol/>

Torrents, R. (2005). *Eventos de Empresa. El poder de la comunicación en vivo*. Barcelona: Ediciones Deusto.

Torres Soto, M. (2016). Protocolo, comunicación y seguridad en eventos taurinos. En O. Sánchez González (Coord.), & F. G. García (Ed.), *Protocolo, comunicación y seguridad en eventos: posibles amenazas. Colección: Estudios de comunicación* (págs. 95-134). Madrid: ICONO14. Obtenido de <http://www.eventosysseguridad.es/seminario-comunicaci%C3%B3n-y-seguridad-en-eventos-2015/publicaci%C3%B3n-protocolo-comunicaci%C3%B3n-y-seguridad-en-eventos-posibles-amenazas/>

Travel Manager. (diciembre de 2015). (J. Burriel, Ed.) *Travel Manager. La revista profesional para gestores de viajes de empresa*(23).

Travel Manager. (octubre de 2015). Los destinos de incentivos más solicitados por las empresas españolas. (J. Burriel, Ed.) *Travel Manager. La Revista profesional para gestores de viajes de empresa*(22), 86-87.

Travel, A. E. (2016). *Staying On Top Of Travel Risk Management For Traveler Security*. Recuperado el 30 de mayo de 2016, de News & Resources: <https://www.amexglobalbusinessstravel.com/content/travel-risk-management/>

Úbeda García, J. E. (2016). Eventos universitarios: clasificación y análisis de riesgos. En O. Sánchez González (Coord.), & F. García García (Ed.), *Protocolo, comunicación y seguridad en eventos: posibles amenazas* (págs. 19-94). Madrid: Icono14.

Ubeda, J. E. (2016). Eventos universitarios: clasificación y análisis de riesgos. En O. Sánchez González (coord.), & F. García García (Ed.), *Protocolo, Comunicación y Seguridad en Eventos: posibles amenazas. Colección "Estudios de Comunicación"* (págs. 79-94). Madrid, Madrid, España: Icono14.

UNWTO. (marzo de 2016). *World tourism Barometer*. Recuperado el 23 de mayo de 2016, de [http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/unwto\\_barom16\\_02\\_march\\_excerpt.pdf](http://cf.cdn.unwto.org/sites/all/files/pdf/unwto_barom16_02_march_excerpt.pdf)

Vallín, P. (2013 de Febrero de 2013). *LA VANGUARDIA*. (L. V. EDICIONES, Ed.) Recuperado el 27 de Marzo de 2016, de CULTURA:

<http://www.lavanguardia.com/cultura/20130208/54366492416/pp-toros-merce-barcelona.html>

Villafañe, J. (2004). *La buena reputación. Claves del valor intangible de las empresas*. Madrid: Pirámide.

Watt, D. C. (1998). *Event Management in Leisure and Tourism*. New York: Harlow (Essex): Addison Wesley Longman.

West, E. (14 de septiembre de 2015). Seller's Market Drives SM Procurement, Technology Lags. Strategic Meetings Management Report. (D. Meyer, Ed.) *Business Travel News*, 19-29.

World Economic Forum. (2015). *The Travel & Tourism Competitiveness Report 2015. Growth through Shocks*. Recuperado el 22 de mayo de 2016, de The framework of The Global Competitiveness and Risks team and the Industry Partnership Programme for Aviation & Travel:  
[http://www3.weforum.org/docs/TT15/WEF\\_Global\\_Travel&Tourism\\_Report\\_2015.pdf](http://www3.weforum.org/docs/TT15/WEF_Global_Travel&Tourism_Report_2015.pdf)

World Economic Forum. (6 de mayo de 2015). *Travel & Tourism Competitiveness Index*. Recuperado el 16 de agosto de 2016, de Travel and Tourism Competitiveness Report 2015: <http://reports.weforum.org/travel-and-tourism-competitiveness-report-2015/economy-rankings/>

## 8.2. Bibliografía

Alberro Zurmendi, A. "El poder de los eventos experienciales para comunicar un mensaje" Compé, Revista Científica de Comunicación, Protocolo y Eventos. Núm 3, pp. 45-61. Madrid: Ediciones Protocolo.

Álvarez De la Torre, J., y Rodríguez-Toubes Muñiz, D. (2013). Riesgo y percepción en el desarrollo de la imagen turística de Brasil ante los mega-eventos deportivos. *Pasos: Revista de turismo y patrimonio cultural*, 11 (3), 147-154.

Aparicio Pérez, P. y de Otero, A.M. (2010). *Los medios digitales y su necesaria relación con la comunicación empresarial e institucional*. Revista Icono14 [en línea] 1 de Julio de 2010, Año 8, Vol. 2. pp. 233-242. Recuperado (Fecha de acceso), de <http://www.icono14.net>

Año, V. (2011). Organización de eventos y competiciones deportivas. Valencia: Universidad de Valencia. Servicio de Publicaciones.

Bohórquez, F. (19 de noviembre de 2013). *Laverdad.com*. Recuperado el 8 de 12 de 2013, de [www.laverdad.com/sucesos/40550-euforia-detono-la-tragedia.html](http://www.laverdad.com/sucesos/40550-euforia-detono-la-tragedia.html)

Business Travel News. (28 de septiembre de 2015). 2015 Corporate Travel 100. A window into the biggest corporate travel spender in the United States. (D. Meyer, Ed.) *Business*

- Travel News, Issue 789 Vol. 32(14)*. Recuperado el 25 de mayo de 2016, de [http://businessstravelnews.texterity.com/businessstravelnews/september\\_28\\_\\_2015?pg=1#pg1](http://businessstravelnews.texterity.com/businessstravelnews/september_28__2015?pg=1#pg1)
- Caldentey, D. (10 de abril de 2016). *Madrid es la ciudad más insegura de España y Bilbao, la más segura*. Recuperado el 26 de agosto de 2016, de Noticias.lainformacion.com: [http://noticias.lainformacion.com/espana/Madrid-insegura-Espana-Bilbao-segura\\_0\\_906509874.html](http://noticias.lainformacion.com/espana/Madrid-insegura-Espana-Bilbao-segura_0_906509874.html)
- Campos García de Quevedo, G. (2008). *Producción de Eventos. La puesta en escena del protocolo*. Madrid: Ediciones Protocolo.
- Consejo Superior de Deportes. (8 de Diciembre de 2007). *Orden ECI/3567/2007, de 4 de diciembre, por la que se regulan los procesos electorales en las Federaciones Deportivas Españolas*. Recuperado el 13 de mayo de 2016, de CSD.GOB.ES: <http://www.csd.gob.es/csd/estaticos/asoc-fed/elecciones/orden-eci-3567-2007.pdf>
- Consejo Superior de Deportes. (s.f.). *Estructura del Deporte Español. Evolución y Síntesis*. Recuperado el 14 de mayo de 2016, de <http://www.csd.gob.es/csd/legislacion/estructura-del-deporte-espanol/1-estructura-del-deporte-espanol/>
- Datos, A. E. (8 de Noviembre de 2006). *Instrucción 1/2006, de 8 de noviembre, de la Agencia Española de Protección de Datos, sobre el tratamiento de datos personales con fines de vigilancia a través de sistemas de cámaras o videocámaras*. Obtenido de BOE. Disposiciones generales.
- Departament d'interior. Generalitat de Catalunya. (3 de marzo de 2015). *Decreto 30/2015, de 3 de marzo, por el que se aprueba el catálogo de actividades y centros obligados a adoptar medidas de autoprotección y se fija el contenido de estas medidas*. Recuperado el 20 de mayo de 2016, de SETEMCAT. Disposiciones: <http://www.setemcat.com/nuevo-decreto-302015-de-autoproteccion/>
- Departament d'interior. Generalitat de Catalunya. (29 de junio de 2010). *Decreto 82/2010, de 29 de junio, por el que se aprueba el catálogo de actividades y centros obligados a adoptar medidas de autoprotección y se fija el contenido de estas medidas (Vigente hasta el 05 de Abril de 2015)*. Recuperado el 20 de mayo de 2016, de Noticias jurídicas. Normas derogadas: [http://noticias.juridicas.com/base\\_datos/CCAA/ca-d82-2010.html](http://noticias.juridicas.com/base_datos/CCAA/ca-d82-2010.html)
- DOUE. (diciembre19 de 2003). *Eurocódigos Estructurales. DOUE serie L 332/62 de 19 de diciembre de 2003*. Recuperado el 20 de mayo de 2016, de Ministerio de Fomento: [http://www.fomento.gob.es/mfom/lang\\_castellano/direcciones\\_generales/arq\\_vivienda/\\_informacion/normativa/norma\\_ue/edificacion/euro\\_estru/](http://www.fomento.gob.es/mfom/lang_castellano/direcciones_generales/arq_vivienda/_informacion/normativa/norma_ue/edificacion/euro_estru/)
- Estado, J. d. (25 de noviembre de 1992). *Ley 27/1992, de 24 de noviembre, de Puertos del estado y de la Marina Mercante*. Obtenido de BOE: [http://noticias.juridicas.com/base\\_datos/Admin/l27-1992.html](http://noticias.juridicas.com/base_datos/Admin/l27-1992.html)

- Estado, J. d. (25 de julio de 2014). *Ley 14/2014, de 24 de julio, de Navegación Marítima*. (BOE-A-2014-7877, Ed.) Recuperado el 14 de mayo de 2016, de BOE .Disposiciones generales: <https://www.boe.es/boe/dias/2014/07/25/pdfs/BOE-A-2014-7877.pdf>
- Expansión.com/EFE. (13 de Marzo de 2015). *Expansion.com. Sociedad*. Recuperado el 27 de Marzo de 2016, de Aprobada la ley que podría hacer volver los toros a Catalunya: <http://www.expansion.com/sociedad/2015/03/12/5501909422601dce0e8b4577.html>
- FAO. (s.f.). *Prevención de la E.Coli en los alimentos*.
- Fundación Alternativas. (2016). *Informe sobre Sostenibilidad en España. Hoja de ruta hacia un modelo sostenible*. Recuperado el 25 de julio de 2016, de Documentos: [http://www.fundacionalternativas.org/public/storage/publicaciones\\_archivos/d87ee1312afb08de09becdf31e955d9.pdf](http://www.fundacionalternativas.org/public/storage/publicaciones_archivos/d87ee1312afb08de09becdf31e955d9.pdf)
- Gallego, J. F. (2002). *Gestión de Alimentos y Bebidas para Hoteles, Bares y Restaurantes*. Madrid: Paraninfo.
- Generalitat de Catalunya. (31 de agosto de 2010). *Decreto 112/2010, de 31 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de espectáculos públicos y actividades recreativas*. Recuperado el 14 de abril de 2016, de Diari Oicial de la Generalitat de Catalunya: <http://www.gencat.cat/eadop/imatges/5709/10239085.pdf>
- Grange, J., Baumann, G., & Vaezazizi, R. (Julio de 2003). On-site physicians reduce ambulance transports at mass gatherings. *Prehospital Emergency Care*, 322-326.
- Gruning, J. E.; Hunt, T. (2000). Dirección de relaciones públicas. Barcelona: Gestión 2000, p. 242-258
- Jefatura del Estado. (28 de octubre de 1981). *Ley 39/1981, de 28 de octubre, por la que se regula el uso de la bandera de España y el de otras banderas y enseñas*. Recuperado el 20 de mayo de 2016, de BOE. Disposiciones generales: <http://www.lamoncloa.gob.es/espana/simbolosdelestado/paginas/legislacion/BanderaLey39-81.aspx>
- Jefatura del Estado. (25 de junio de 1985). *Ley 16/1985, de 25 de junio, del Patrimonio Histórico Español*. Recuperado el 22 de mayo de 2016, de BOE. Legislación consolidada.
- Jefatura del Estado. (13 de 03 de 1986). Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad: <https://boe.es> BOE. Legislación consolidada. Recuperado el 13 de 04 de 2016, de
- Jefatura del Estado. (15 de octubre de 1990). *Ley 10/1990, de 15 de octubre, Del Deporte .Boe. Disposiciones Generales*. Recuperado el 13 de mayo de 2016, de: [www.Boe.es](http://www.Boe.es)
- Jefatura del Estado. (4 de abril de 1991). *Ley 10/1991, de 4 de abril, sobre potestades administrativas en materia de espectáculos taurinos*. BOE.Disposiciones Generales. Recuperado el 17 de abril de 2016. [www.boe.es](http://www.boe.es)

- Jefatura del Estado. (8 de noviembre de 1995). *Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales*. BOE. Disposiciones generales. Recuperado el 15 de abril de 2016, de [www.boe.es](http://www.boe.es)
- Jefatura del Estado. (4 de Agosto de 1997). *Ley Orgánica 4/1997, de 4 de agosto, por la que se regula la utilización de videocámaras por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en lugares públicos*. BOE. Disposiciones generales. Recuperado el 14 de Abril de 2016. [www.boe.es](http://www.boe.es)
- Jefatura del Estado. (5 de julio de 2011). *Ley 17/2011, de 5 de julio, de seguridad alimentaria y nutrición*. Recuperado el 29 de mayo de 2016, de BOE. Legislación consolidada: <https://www.boe.es/buscar/pdf/2011/BOE-A-2011-11604-consolidado.pdf>
- Jefatura del Estado. (20 de Junio de 2013). *Ley Orgánica 3/2013, de 20 de junio, de protección de la salud del deportista y lucha contra el dopaje en la actividad deportiva*. Recuperado el 14 de mayo de 2016, de BOE.es. Disposiciones Generales: [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2013-6732](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2013-6732)
- Jefatura del Estado. (4 de Abril de 2014). *Ley 5/2014, de 4 de abril, de Seguridad Privada*. Recuperado el 14 de Abril de 2016, de [www.boe.es](http://www.boe.es)
- Jefatura del Estado. (31 de Octubre de 2015). *Ley 10/2015, de 26 de mayo, para la salvaguardia del Patrimonio Cultural Inmaterial*. (B. O. GENERALES, Ed.) Recuperado el 27 de Marzo de 2016, de BOE. Disposiciones generales: [http://www.congreso.es/public\\_oficiales/L10/CONG/BOCG/A/BOCG-10-A-121-1.PDF](http://www.congreso.es/public_oficiales/L10/CONG/BOCG/A/BOCG-10-A-121-1.PDF)
- Jefatura del Estado. (17 de octubre de 2015). *Ley 18/2014, de 15 de octubre, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia*. Recuperado el 30 de julio de 2016, de BOE. Disposiciones Generales: <https://www.boe.es/boe/dias/2014/10/17/pdfs/BOE-A-2014-10517.pdf>
- Marín Calahorro, F. (1997). *Fundamentos del protocolo en la Comunicación Institucional: guía práctica*. Síntesis.
- Marín Calahorro, F. (2006). *Gestión técnica y de la comunicación en situaciones especiales: crisis, emergencias y negociación*. Fragua.
- Marín Calahorro, F. (2008). *Responsabilidad social corporativa y comunicación*. Fragua.
- Marina, J. A. (s.f.). *Cuadernos de Estrategia*. Recuperado el 2016, de <http://www.ieee.es/documentos/cuadernos-de-estrategia/>
- McCann, P., Bell, J., & Binch, S. (2011). *Identification of safety good practice in the construction and deconstruction of temporary demountable structures*. Recuperado el 28 de mayo de 2016, de Health & Safety Laboratory: <http://www.hse.gov.uk/event-safety/demountable-structures.pdf>

Medline Plus. (4 de mayo de 2016). *Infecciones por Escherichia coli*. Medline Plus. Información de Salud para usted. Biblioteca Nacional de Medicina de los EEUU. Recuperado el 2 de junio de 2016, de Medline Plus. Información de Salud para usted. Biblioteca Nacional de Medicina de los EEUU: <https://www.nlm.nih.gov/medlineplus/spanish/ecoliinfections.html>

Ministerio de Educación y Ciencia. (30 de Diciembre de 1991). *Real Decreto 1835/1991, de 20 de diciembre, sobre Federaciones deportivas españolas*. Boe. Disposiciones Generales. Recuperado el 13 de mayo de 2016, de: [www.boe.es](http://www.boe.es)

Ministerio de Educación y Ciencia. (23 de diciembre de 1992). *Real Decreto 1591/1992, de 23 de diciembre, sobre Disciplina Deportiva*. Recuperado el 14 de mayo de 2016, de Boe.es. Disposiciones generales: [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-1993-4678](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1993-4678)

Ministerio de Educación y Ciencia. (24 de octubre de 2007). *Consejo Superior de Deportes*. Recuperado el 14 de mayo de 2016, de Normativa por modalidades deportivas. Enseñanzas reguladas por el Real Decreto 1363/2007 por el que se establece la Ordenación General de las Enseñanzas Deportiva de Régimen Especial: <http://www.csd.gob.es/csd/sociedad/3EnsDepor/normativa-por-modalidades-deportivas>

Ministerio de Educación y Ciencia. (13 de julio de 2007). *Real Decreto 971/2007, de 13 de julio, sobre deportistas de alto nivel y alto rendimiento*. Recuperado el 14 de mayo de 2016, de Boe.es. Disposiciones Generales: [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2007-14231](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2007-14231)

Ministerio de Educación y Cultura. (16 de Julio de 1999). *Real Decreto 1251/1999, de 16 de julio, sobre Sociedades Anónimas Deportivas* BOE. Disposiciones Generales. (1999, Ed.) Recuperado el 13 de mayo de 2016, de [www.boe.es](http://www.boe.es)

Ministerio de la Presidencia. (21 de mayo de 1993). *Real Decreto 1247/1998, de 19 de junio, por el que se modifica el Real Decreto 769/1993, de 21 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento para la Prevención de la Violencia en los Espectáculos Deportivos*. Recuperado el 14 de mayo de 2016, de BOE.es. Disposiciones generales: [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-1998-15140](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-1998-15140)

Ministerio de la Presidencia. (31 de octubre de 1997). *BOE. Disposiciones generales*. Recuperado el 17 de abril de 2016, de Real Decreto 1649/1997, de 31 de octubre, por el que se regulan las instalaciones sanitarias y los servicios médico-quirúrgicos en los espectáculos taurinos: [www.boe.es](http://www.boe.es)

Ministerio de la Presidencia. (21 de noviembre de 2003). *Real Decreto 1428/2003, de 21 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Circulación para la aplicación y desarrollo del texto articulado de la Ley sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, aprobado por el Real De*. Recuperado el 14 de mayo de 2016, de Boe.es. Legislación consolidada: <https://www.boe.es/buscar/act.php?id=BOE-A-2003-23514>



- Ministerio de la Presidencia. (18 de febrero de 2009). *Orden PRE/305/2009, de 10 de febrero, por la que se crea la Red de Laboratorios de Alerta Biológica «RE-LAB»*. Recuperado el 12 de diciembre de 2015, de Boe. Disposiciones generales: <https://www.boe.es/boe/dias/2009/02/18/pdfs/BOE-A-2009-2734.pdf>
- Ministerio de la Presidencia. (7 de mayo de 2010). *Real Decreto 563/2010, de 7 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento de artículos pirotécnicos y cartuchería*. Recuperado el 17 de abril de 2016, de BOE.Legislación consolidada: [www.boe.es](http://www.boe.es)
- Ministerio de Vivienda. (17 de marzo de 2006). *Real Decreto 314/2006, de 17 de marzo, por el que se aprueba el Código Técnico de la Edificación*. Recuperado el 20 de mayo de 2016, de Boe. Disposiciones generales.
- Ministerio del Interior. (1 de Febrero de 2011). *BOE. Legislación consolidada*. Recuperado el 14 de Abril de 2016, de Orden INT/314/2011, de 1 de febrero, sobre empresas de seguridad privada: [www.boe.es](http://www.boe.es)
- Ministerio del Interior. (2011). *Metodología de la operación 5471 Estadística de Seguridad. Delitos y Faltas*. Recuperado el 15 de mayo de 2016, de Interior.gob.es. Secretaría de Estado de la Seguridad. Gabinete de coordinación y estudios: <http://www.interior.gob.es/documents/642317/1205221/Seguridad.+Delitos+y+faltas..pdf/4a8413be-c3e6-4d69-8427-0eb6f76b10f9>
- Ministerio del Interior. (4 de enero de 2013). *Dirección General de Policía. Comisaría General de Seguridad Ciudadana. Unidad Central de Seguridad Ciudadana*. Recuperado el 14 de mayo de 2016, de INFORME UCSP N°: 2013/001. Coordinación del personal de seguridad en grandes eventos.: [http://www.policia.es/org\\_central/seguridad\\_ciudadana/unidad\\_central\\_segur\\_pri/i\\_reservada/2013/2013\\_001.pdf](http://www.policia.es/org_central/seguridad_ciudadana/unidad_central_segur_pri/i_reservada/2013/2013_001.pdf)
- Ministerio del Interior. (24 de febrero de 2014). *INFORME UCSP N°: 2014/009. Dotación de vigilancia privada en espectáculos públicos*. Recuperado el 14 de abril de 2016, de Dirección General de la Policía: [http://www.policia.es/org\\_central/seguridad\\_ciudadana/unidad\\_central\\_segur\\_pri/i\\_reservada/2014/2014\\_009.pdf](http://www.policia.es/org_central/seguridad_ciudadana/unidad_central_segur_pri/i_reservada/2014/2014_009.pdf)
- Muir, G. (mayo de 2009). *A Review of Work at Height Practices by the Broadcasting Industry in Sports Stadiums used by the UK Premier and Scottish Premier Football Leagues*. Recuperado el 28 de mayo de 2016, de Health and Safety Executive: <http://www.hse.gov.uk/entertainment/pdf/broadcasting-washup.pdf>
- NEL. (2006). *Review of Work at Height Practices in the UK Broadcasting Industry*. Recuperado el 28 de mayo de 2016, de Health & Safety Executive. NEL Project No: RSU422: <http://www.hse.gov.uk/entertainment/pdf/broadcasting.pdf>
- OMT. (2015). *UNWTO Tourism Highlights, 2015 Edition*. Recuperado el 20 de mayo de 2016, de Organización Mundial del Turismo: <http://mkt.unwto.org/publication/unwto-tourism-highlights-2015-edition>

Parlamento Europeo y Consejo de la Unión Europea (28 de enero de 2002). *Reglamento (CE) No 178/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo por el que se establecen los principios y los requisitos generales de la legislación alimentaria, se crea la Autoridad Europea de Seguridad Alimentaria*. Recuperado el 29 de mayo de 2016, de <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CONSLEG:2002R0178:20080325:ES:PDF>

Rubio, P. (2006). *Derecho Premial*. Madrid: Ediciones Protocolo.

Secretary General. (11 de noviembre de 1952). *The United Nations Flag Code and Regulations*. Recuperado el 12 de enero de 2016, de <http://www.un.org/depts/dhl/maplib/docs/stsgb132.pdf>

Unión Europea. (12 de diciembre de 2013). *Reglamento Delegado (UE) n° 1363/2013 de la Comisión, de 12 de diciembre de 2013, por el que se modifica el Reglamento (UE) n° 1169/2011 del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre la información alimentaria facilitada al consumidor*. Recuperado el 29 de mayo de 2016, de DOUE-L-2013-82835: [https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=DOUE-L-2013-82835](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=DOUE-L-2013-82835)



## 9. ANEXOS

### ANEXO I: Cuestiones planteadas durante la entrevista a Organizadores/Promotores de Eventos y respuestas obtenidas por los entrevistados

#### Cuestiones planteadas durante la Entrevista

Actividad/Sector
1. ¿Cuál es su visión actual de la seguridad en los eventos?
Salvo algunas excepciones, la falta de rigor con que se trata la seguridad en los eventos es algo generalizado, tanto en los de pequeño como los de gran formato.
2. ¿Dónde ofrece sus servicios (Madrid, España, CCAA)?
3. ¿Qué tipo de eventos organiza? 4. ¿Con qué problemas de seguridad se encuentra?
5. ¿Cree que todos los organizadores/promotores del acto/evento hacen una previsión de los riesgos y las amenazas? ¿Respetan la legislación actual?
6. ¿Cree que las fuerzas de seguridad entienden los objetivos de la organización de eventos?
7. ¿Cuál cree que son las razones de que no se cumpla con los criterios mínimos legales (plan autoprotección actualizado, plan de seguridad, plan de riesgos laborales)?
8. ¿Cree que los organizadores están suficientemente formados en este aspecto?
9. ¿Ha tenido algún incidente de seguridad que hubiera sido previsible?
10. ¿Por qué cree que siguen pasando accidentes/incidentes en actos /eventos?
11. Si tuviera que decir un porcentaje en el que se encuentran deficiencias de seguridad en eventos ¿cuál diría?
12. ¿Está preparada su empresa/institución para un ciberataque?, ¿la página web ofrece las protecciones necesarias?
13. ¿Piensa que los planes de autoprotección de las sedes /establecimientos de eventos están actualizados según la legislación?
14. ¿Cree que se informa a los organismos previstos de la celebración de los distintos eventos en su ciudad? ¿Qué organismos?

15. ¿Existe un baremo asistentes/peligrosidad/tipología de acto para dotar de mayor o menor previsiones de seguridad en su empresa/institución?

16. Si usted organizara un congreso, seminario, foro que concentrara a 1000 personas ¿vería necesario informar a delegación de gobierno? ¿Y si fueran menos?

17. En su opinión, que acciones podrían ayudar a una solución.

18. ¿Qué sistemas de seguridad cree que son imprescindibles para un evento? ¿Y recomendables?

1. ¿Cuál es su visión actual de la seguridad en los eventos?

Fuente: elaboración propia teniendo en cuenta los objetivos de la presente investigación

## **Entrevista realizada a una empresa de comunicación y organización de eventos**

1. ¿Cuál es su visión actual de la seguridad en los eventos?

Salvo algunas excepciones, la falta de rigor con que se trata la seguridad en los eventos es algo generalizado, tanto en los de pequeño como los de gran formato.

2. ¿Dónde ofrece sus servicios (Madrid, España, CCAA)? Principalmente en Madrid

3. ¿Qué tipo de eventos organiza? Eventos culturales y de formación principalmente

4. ¿Con qué problemas de seguridad se encuentra? La tipología de eventos que organizo no tienen grandes problemas de seguridad. No obstante, la falta de profesionales formados específicamente para atender grandes eventos, suele ser una dificultad añadida para la organización.

5. ¿Cree que todos los organizadores/promotores del acto/evento hacen una previsión de los riesgos y las amenazas? Ni mucho menos. En reiteradas ocasiones he encontrado reticencias a realizar coberturas de seguros, dar servicio de emergencias de acuerdo con la legislación vigente y, por supuesto, a contratar a un equipo de seguridad especializado, dejando esta labor a voluntarios de la entidad organizadora.

¿Respetan la legislación actual?

6. ¿Cree que las fuerzas de seguridad entienden los objetivos de la organización de eventos? No sé si entienden con qué objetivos se organizan los eventos, si esa es la pregunta. Tampoco sé hasta qué punto es necesario que los entiendan o compartan, simplemente creo que deben conocer y prever las posibles reacciones de los públicos que acuden a los mismos, para evitar incidentes desagradables.

7. ¿Cuál cree que son las razones de que no se cumpla con los criterios mínimos legales (plan autoprotección actualizado, plan de seguridad, plan de riesgos laborales)? En general, el empresario español considera que su único objetivo es conseguir un beneficio económico a corto plazo, cuanto mayor sea éste mejor. Con esa premisa y teniendo en cuenta la baja probabilidad de que una inspección paralice un evento por faltar alguno de estos documentos, entiendo que la razón principal por la que no se cumple es la sensación de impunidad y el ahorro de costes.

8. ¿Cree que los organizadores están suficientemente formados en este aspecto? Creo que es necesario exigir una formación específica para poder ejercer como miembros de un equipo de seguridad en un evento.

9. ¿Ha tenido algún incidente de seguridad que hubiera sido previsible? Por suerte, no, pero quizá, solo por “suerte”

10. ¿Por qué cree que siguen pasando accidentes/incidentes en actos /eventos? Por el desconocimiento y la falta de cumplimiento de la normativa. Y, por la falta de castigo a ese incumplimiento.

11. Si tuviera que decir un porcentaje en el que se encuentran deficiencias de seguridad en eventos ¿cuál diría? En la práctica totalidad de los eventos hay incumplimientos de más o menos importancia

12. Está preparada su empresa/institución para un ciberataque, ¿la página web ofrece las protecciones necesarias? no

13. ¿Piensa que los planes de autoprotección de las sedes /establecimientos de eventos están actualizados según la legislación? no

14. ¿Cree que se informa a los organismos previstos de la celebración de los distintos eventos en su ciudad? Creo que no se informa. Entiendo que en función del tipo de evento y el aforo habría que comunicarlo al Ayuntamiento, a la Comunidad Autónoma o/y a la Delegación del Gobierno

¿Qué organismos? Creo que no se informa. Entiendo que en función del tipo de evento y el aforo habría que comunicarlo al Ayuntamiento, a la Comunidad Autónoma o/y a la Delegación del Gobierno

15. ¿Existe un baremo asistentes/peligrosidad/tipología de acto para dotar de mayor o menor previsiones de seguridad en su empresa/institución? Por escrito no

16. Si usted organizara un congreso, seminario, foro que concentrara a 1000 personas ¿vería necesario informar a delegación de gobierno? ¿Y si fueran menos?

Según el tipo de evento informaría al Ayuntamiento o a la Comunidad Autónoma y a la Delegación del Gobierno. Tendría en cuenta si la región en la que se celebra tiene policía autonómica o no

17. En su opinión, que acciones podrían ayudar a una solución.

Formación a los profesionales, información a la población y seguimiento por parte de las autoridades.

18. ¿Qué sistemas de seguridad cree que son imprescindibles para un evento? ¿Y recomendables?

Creo necesarias tanto medidas de seguridad pasiva como activa que han de tenerse en cuenta en función de las características del lugar, del tipo de evento y de los asistentes al mismo.



### **Entrevista realizada a una empresa de Organización de eventos, empresa transporte de viajeros**

Actividad/Sector: Organización de eventos, empresa transporte de viajeros

1. ¿Cuál es su visión actual de la Seguridad en los Eventos? Buena, es uno de los apartados que se debe planificar y programar con máxima rigurosidad y bajo pautas de estricto cumplimiento.
2. ¿Dónde ofrece sus servicios (Madrid, España, CCAA)? España
3. ¿Qué tipo de Eventos organiza? Presentación de productos, reuniones de empresa y entrega de premios.
4. ¿Con qué problemas de Seguridad se encuentra? Normalmente, no tengo problemas, son actos internos que la organización cuenta con seguridad y no se incrementa como consecuencia del acto.
5. ¿Cree que todos los organizadores/promotores del acto/evento hacen una previsión de riesgos y amenazas? Quiero creer que sí ¿Respetan la legislación actual? Eso espero, en mi empresa existe un Código ético que se debe cumplir.
6. ¿Cree que las fuerzas de Seguridad entienden los objetivos de la organización de Eventos? Sí, confío que así sea.
7. ¿Cuál cree que son las razones de que no se cumpla con los criterios mínimos legales (Plan de autoprotección actualizado, plan de seguridad, plan de riesgos laborales)? desconozco el tema
8. ¿Cree que los organizadores están suficientemente formados en este aspecto? Sí, confío que así sea.
9. ¿Ha tenido algún incidente de Seguridad que hubiera sido previsible? no
10. ¿Por qué cree que siguen pasando accidentes/incidentes en actos eventos? Pues supongo que será porque no han planificado bien todos los aspectos del evento
11. Si tuviera que decir un porcentaje en el que se encuentran deficiencias de Seguridad en eventos ¿cuál diría? desconozco el dato
12. ¿Está preparada su empresa/institución para un ciberataque?, ¿la página web ofrece las protecciones necesarias? Creo que nadie está suficientemente protegido para ese tipo de intrusión. No obstante, Renfe dedica una gran parte de sus recursos en minimizar, lo más posible, cualquier posible ciberataque.

13. ¿Piensa que los planes de autoprotección de las sedes /establecimientos de eventos están actualizados según la legislación? desconozco el dato

14. ¿Cree que se informa a los organismos previstos de la celebración de los distintos eventos en su ciudad? ¿Qué organismos? Creo que sí

15. ¿Existe un baremo asistentes/peligrosidad/tipología de acto para dotar de mayor o menor previsiones de seguridad en su empresa/institución? Siempre lo hemos tenido en cuenta (cuando he trabajado organizando).

16. Si usted organizara un congreso, seminario, foro que concentrara a 1000 personas ¿vería necesario informar a delegación de gobierno? Sí, sí es menor dependerá del número de asistentes.

¿Y si fueran menos?

17. En su opinión, que acciones podrían ayudar a una solución La coordinación entre todas las partes implicadas en el evento

18. ¿Qué sistemas de seguridad cree que son imprescindibles para un evento? ¿Y recomendables? Control de acceso y video vigilancia

## Entrevista realizada a un Profesor investigador, consultor de eventos 1

Actividad/sector: Profesor investigador, consultor de eventos. Docente

1. ¿Cuál es su visión actual de la seguridad en los eventos? Parece ser que –como siempre ocurre–, tras diversos capítulos donde ocurrieron hechos muy desgraciados (caso Madrid Arena), tanto instituciones públicas como las empresas privadas se han puesto las pilas en este tema. No obstante, sigo viendo –a veces como asistente– mucha falta de atención a aspectos sobre la seguridad en los eventos. Aún nos falta mucha concienciación al respecto, o por qué no, conocimiento sobre las necesarias medidas de seguridad en los eventos.
2. ¿Dónde ofrece sus servicios (Madrid, España, CCAA)? Actualmente no trabajo como organizador, sino como docente e investigador. Sí es cierto que también me toca organizar algún evento que otro
3. ¿Qué tipo de eventos organiza? Cuando los hago, de todo tipo.
4. ¿Con qué problemas de seguridad se encuentra? Principalmente, y dependiendo mucho del cliente, con la importancia que quiera dársele a la seguridad. No es raro encontrarte con la falta de un plan de contingencias, por citar “un sencillo” ejemplo. Los eventos pequeños o de bajo presupuesto siguen erróneamente recortando en partidas que ellos consideran prescindibles (seguridad). En España, a pesar de que existe una normativa muy clara al respecto, no parece haber un control estricto sobre el sector en materia de seguridad, y considero que sí debía de existir por encima de todo.
5. ¿Cree que todos los organizadores/promotores del acto/evento hacen una previsión de los riesgos y las amenazas? Desgraciadamente, en absoluto. Por mi experiencia, te comento que solo lo he visto en “los grandes”. ¿Respetan la legislación actual? Te digo lo mismo que en la anterior pregunta: sólo las grandes agencias.
6. ¿Cree que las fuerzas de seguridad entienden los objetivos de la organización de eventos? No he trabajado nunca organizando desde instituciones públicas, pero sí en actos donde fueron invitadas altas autoridades (SSMM los Reyes). Las Fuerzas de Seguridad del Estado creo que, aunque llevan la seguridad al extremo, se posicionan muy distantes de los objetivos reales de un evento. Aunque parezca muy contradictorio lo que te voy a decir, pero les preocupa “en exceso” la seguridad, al margen de los objetivos que tenga dicho acto.
7. ¿Cuál cree que son las razones de que no se cumpla con los criterios mínimos legales (plan autoprotección actualizado, plan de seguridad, plan de riesgos laborales)? Por un lado, desconocimiento, y, por otro, falta de concienciación sobre la importancia que tiene la seguridad en cualquier evento.

8. ¿Cree que los organizadores están suficientemente formados en este aspecto? No. Hace falta una mayor formación en este ámbito.
9. ¿Ha tenido algún incidente de seguridad que hubiera sido previsible? Afortunadamente no, aunque en alguna ocasión sí pensé eso de “lo que hubiera pasado sí...”.
10. ¿Por qué cree que siguen pasando accidentes/incidentes en actos /eventos? Por falta de previsión en materia de seguridad.
11. Si tuviera que decir un porcentaje en el que se encuentran deficiencias de seguridad en eventos ¿cuál diría? Depende mucho del tipo de evento y agencia que los organice. Con las grandes, un 20%, y con las medianas y pequeñas, un 60%.
12. Está preparada su empresa/institución para un ciberataque, ¿la página web ofrece las protecciones necesarias? Creo que ese tema aún está muy poco cuidado, al menos, aquí en España.
13. ¿Piensa que los planes de autoprotección de las sedes /establecimientos de eventos están actualizados según la legislación? De lo que he conocido, en absoluto. He visto cosas que claman al cielo, sobre todo, en el ámbito de las administraciones públicas.
14. ¿Cree que se informa a los organismos previstos de la celebración de los distintos eventos en su ciudad? No siempre. A la administración local y/o delegación del Gobierno. ¿Qué organismos?
15. ¿Existe un baremo asistentes/peligrosidad/tipología de acto para dotar de mayor o menor previsiones de seguridad en su empresa/institución? Siempre lo hemos tenido en cuenta (cuando he trabajado organizando).
16. Si usted organizara un congreso, seminario, foro que concentrara a 1000 personas ¿vería necesario informar a delegación de gobierno? Por supuesto que sí. Y si fueran 500, también.
17. En su opinión, que acciones podrían ayudar a una solución. Mayor formación en materia de seguridad –para los futuros organizadores- y, para los actuales y que llevan años al frente- también.
18. ¿Qué sistemas de seguridad cree que son imprescindibles para un evento? ¿Y recomendables? Plan integral de seguridad, Plan de evacuación, Plan de autoprotección, Plan de riesgos laborales... como mínimo.

### **Entrevista realizada a una organizadora de eventos**

ACTIVIDAD/SECTOR hablo como organizadora de eventos, no en nombre de mi empresa pues no estoy autorizada a hacerlo.

1. ¿Cuál es su visión actual de la seguridad en los eventos? La seguridad es un activo imprescindible para el buen desarrollo del evento organizado y es además un aspecto a tener en cuenta para generar confianza en nosotros de cara al público que asiste

2. ¿Dónde ofrece sus servicios (MADRID, ESPAÑA, CCAA)? Principalmente Madrid y Barcelona aunque organizamos actividades por toda España.

3. ¿Qué tipo de eventos organiza? Eventos de empresa.

4. ¿Con qué problemas de seguridad se encuentra? Capacidad de aforo. Y en puntuales ocasiones asistentes que no cumplen un requisitos mínimos de presencia y nos vemos obligados a desalojarles de la sala o a no permitirles el acceso.

5. ¿Cree que todos los organizadores/promotores del acto/evento hacen una previsión de los riesgos y las amenazas? No. Son raras las veces que oiga que estos temas se planteen

¿Respetan la legislación actual? En mi caso concreto nos hemos puesto serios con ese tema y se han establecido normas muy estrictas con respecto a la seguridad.

6. ¿Cree que las fuerzas de seguridad entienden los objetivos de la organización de eventos? Solo entienden aquellos que trascienden y en los que participan personalidades públicas de reconocido nivel o prestigio. En muchas ocasiones la presencia de guardaespaldas dificulta ciertas labores pero en otras ayuda mucho su presencia.

7. ¿Cuál cree que son las razones de que no se cumpla con los criterios mínimos legales (plan autoprotección actualizado, plan de seguridad, plan de riesgos laborales)? Puede ser por temas de visibilidad, no querer cerrar aforos para que pueda asistir más público.

En ocasiones no hay personas formadas en caso de tener que evacuar el espacio de celebración y eso es un problema añadido.

8. ¿Cree que los organizadores están suficientemente formados en este aspecto? En mi caso concreto no, soy organizadora de eventos y no he recibido formación en caso de tener que actuar.

9. ¿Ha tenido algún incidente de seguridad que hubiera sido previsible? No, todos los que he tenido han sido inesperados

10. ¿Por qué cree que siguen pasando accidentes/incidentes en actos /eventos? Por falta de autoconciencia de la importancia real de la seguridad en los eventos. Y porque creo

que hasta que no llega el momento en que surge el problema y se ven las consecuencias reales, no se toma en serio.

11. Si tuviera que decir un porcentaje en el que se encuentran deficiencias de seguridad en eventos ¿Cuál diría? 20%, la mayor parte de lugares a los que voy tanto como organizadora como asistente tienen medidas de seguridad que podrían adoptar en caso de necesidad.

12. ¿Está preparada su empresa/institución para un ciberataque?, ¿la página web ofrece las protecciones necesarias? Lo desconozco

13. ¿Piensa que los planes de autoprotección de las sedes /establecimientos de eventos están actualizados según la legislación? En mi caso, apostaría que sí. Es verdad que muchas veces no somos conscientes que cuál es esa normativa y, en algunos casos, la consideramos excesiva.

14. ¿Cree que se informa a los organismos previstos de la celebración de los distintos eventos en su ciudad? Yo he sido informada (a través de los estudios que he realizado durante mi etapa de formación) a grandes rasgos pero porque me dedico a la organización de eventos y tengo que tener previstos muchos escenarios de actividad pero no he recibido información de organismos. Únicamente el 112 ha venido a formarnos a unas cuantas personas para saber actuar en caso de un paro cardíaco.

¿Qué organismos?

15. ¿Existe un baremo asistentes/peligrosidad/tipología de acto para dotar de mayor o menor previsiones de seguridad en su empresa/institución? Desconozco si lo existe, yo me suelo guiar por las visitas que hago al espacio y voy viendo en qué puntos puede ser necesario reforzar la seguridad o puede ser un punto conflictivo que requiera de más planificación en este sentido.

16. Si usted organizara un congreso, seminario, foro que concentrara a 1000 personas ¿vería necesario informar a delegación de gobierno? A la delegación de gobierno propiamente creo que no es necesario siempre y cuando no intervenga un miembro de dicha delegación.

¿Y si fueran menos? Yo, en ese caso concreto, avisaría al 112 a modo de previsión, para que tengan constancia de que ese día a esa hora en determinado lugar se va a celebrar un evento de tales características. Si se hace, suele ser habitual que tengan una dotación superior prevista para esa zona por si acaso, en incluso pueden verse ambulancias/coches de policía rondando la zona.

17. En su opinión, que acciones podrían ayudar a una solución Avisar previamente a policía y 112. Celebrar reuniones con el comité organizador y responsables de seguridad

para saber actuar en caso de necesidad. Tratar de ir con tiempo al espacio para conocerlo en profundidad y familiarizarse con las entradas, salidas, puntos conflictivos, etc.

18. ¿Qué sistemas de seguridad cree que son imprescindibles para un evento? No superar las capacidades de aforo establecidas, no tapar o cerrar salidas de emergencia, extintores de seguridad, informar a responsables de sala y estar preparado en caso de tener que actuar.

¿Y recomendables? Yo sería partidaria de dedicar aunque fuera un minuto a informar, al comienzo de cada evento de cómo proceder y a quien seguir en caso de emergencia.

## Entrevista realizada a un Profesor investigador 2

Actividad/sector. Profesora investigadora en universidad, organizadora de eventos.

1. ¿Cuál es su visión actual de la seguridad en los eventos? Desactualización, falta de profesionalidad al frente de los eventos y falta de seguimiento por parte de las autoridades competentes.

2. ¿Dónde ofrece sus servicios (MADRID, ESPAÑA, CCAA)? Distintos campus universitarios

3. ¿Qué tipo de eventos organiza? Académicos y de formación

4. ¿Con qué problemas de seguridad se encuentra? Los eventos que organizamos en la universidad Nebrija, se realizan siempre en sus instalaciones por lo que dicha seguridad está contemplada dentro de la del propio edificio. No obstante considero que en alguna ocasión se ha podido exceder la capacidad de la sala sin que por el momento existiera ningún problema.

5. ¿Cree que todos los organizadores/promotores del acto/evento hacen una previsión de los riesgos y las amenazas? No, considero que sean pocos los que realizan esa previsión de riesgos y amenazas.

¿Respetan la legislación actual? A la vista de los acontecimientos de los últimos años, se demuestra que no todos respetan la legislación y que además tampoco, por parte de las autoridades, se realiza un seguimiento.

6. ¿Cree que las fuerzas de seguridad entienden los objetivos de la organización de eventos? No, no los entienden y además creo que se trata de una falta de comprensión mutua, pues mucho organizadores ven la seguridad como un obstáculo.

7. ¿Cuál cree que son las razones de que no se cumpla con los criterios mínimos legales (plan autoprotección actualizado, plan de seguridad, plan de riesgos laborales)? La gran cantidad de eventos que realizan diariamente y que resulta casi imposible controlar por parte de las autoridades competentes y la falta de profesionales al frente de dichos eventos

8. ¿Cree que los organizadores están suficientemente formados en este aspecto? No creo que estén suficientemente formados en este aspecto, pero un profesional es consciente de la necesidad, y si el volumen del evento lo requiere, contratar a un profesional de esta área.

9. ¿Ha tenido algún incidente de seguridad que hubiera sido previsible?



10. ¿Por qué cree que siguen pasando accidentes/incidentes en actos /eventos? El principal problema es la falta de profesionales al frente de esos eventos, pero sin olvidar una legislación acorde con los tiempos.

Los eventos han evolucionado en los últimos 20 años y en este momento el efecto sorpresa nos lleva en muchas ocasiones a encontrarnos con eventos en plena calle, convocatorias incontroladas por medios de las redes sociales, en definitiva eventos muy diferentes a lo que estábamos acostumbrados con una sala y un control en la puerta. Por ello considero que las autoridades competentes deben actualizar sus normativas acomodándose a las nuevas circunstancias.

11. Si tuviera que decir un porcentaje en el que se encuentran deficiencias de seguridad en eventos ¿cuál diría? 75%

12. ¿Está preparada su empresa/institución para un ciberataque?, ¿la página web ofrece las protecciones necesarias? Nuestros eventos dentro de la universidad, si precisaran de una web, sería el propio departamento web el que se ocuparía y entiendo que disponen de las protecciones necesarias, pero lo desconozco, ya que ninguno de mis eventos ha precisado de tal cosa.

13. ¿Piensa que los planes de autoprotección de las sedes /establecimientos de eventos están actualizados según la legislación? Considero que los que son específicos para eventos sí, pues las autoridades les exigen una normativa, el problema creo que existe en aquellos que se adaptan para eventos y cuya naturaleza es otra.

14. ¿Cree que se informa a los organismos previstos de la celebración de los distintos eventos en su ciudad? ¿Qué organismos? Lo desconozco

15. ¿Existe un baremo asistentes/peligrosidad/tipología de acto para dotar de mayor o menor previsiones de seguridad en su empresa/institución? Siempre lo hemos tenido en cuenta (cuando he trabajado organizando).

16. Si usted organizara un congreso, seminario, foro que concentrara a 1000 personas ¿vería necesario informar a delegación de gobierno? Nunca he organizado un evento con un aforo tan alto, pero de hacerlo desde luego que consultaría en delegación del gobierno. ¿Y si fueran menos?

17. En su opinión, que acciones podrían ayudar a una solución actualización de normativa, difusión y seguimiento del cumplimiento

18. ¿Qué sistemas de seguridad cree que son imprescindibles para un evento? Los imprescindibles son los que debe cumplir el propio establecimiento en su condición de espacio de eventos y después los que el organizador, en previsión de la actividad considera.

## **Entrevista realizada a una empresa semipública organizadora de eventos**

### **ACTIVIDAD/SECTOR**

1. ¿Cuál es su visión actual de la seguridad en los eventos? N/C
2. ¿Dónde ofrece sus servicios (MADRID, ESPAÑA, CCAA)? Dentro de la compañía a nivel nacional 94 establecimientos con 87 años de historia, ubicados en todas las Comunidades Autónomas, a excepción de Baleares
3. ¿Qué tipo de eventos organiza? todo tipo de eventos y además empresas y organizaciones eligen nuestros establecimientos para organizar sus reuniones y eventos.
4. ¿Con qué problemas de seguridad se encuentra? cumplimos con la normativa vigente en materia de seguridad y contamos con personal cualificado.
5. ¿Cree que todos los organizadores/promotores del acto/evento hacen una previsión de los riesgos y las amenazas? Se tiene en cuenta todas las variables a la hora de realizar un evento para tener capacidad de reacción por si surge algún imprevisto.
- ¿Respetan la legislación actual? se cumple con la legislación actual en esta materia.
6. ¿Cree que las fuerzas de seguridad entienden los objetivos de la organización de eventos? Por supuesto, las fuerzas de seguridad son un de los pilares fundamentales a la hora de contar con ellos para la organización de un evento
7. ¿Cuál cree que son las razones de que no se cumpla con los criterios mínimos legales (plan autoprotección actualizado, plan de seguridad, plan de riesgos laborales)? Cumplimos con la normativa actual.
8. ¿Cree que los organizadores están suficientemente formados en este aspecto? contamos con un plan de formación continua para empleados para cumplir con la normativa vigente en todo momento.
9. ¿Ha tenido algún incidente de seguridad que hubiera sido previsible? No
10. ¿Por qué cree que siguen pasando accidentes/incidentes en actos /eventos? Quizá por falta de previsión. Cuando organizamos un acto en Paradores prevemos todas las variables posibles para tener capacidad de reacción rápida en caso de algún imprevisto.
11. Si tuviera que decir un porcentaje en el que se encuentran deficiencias de seguridad en eventos ¿cuál diría? (no se pronuncia sobre este aspecto)
12. ¿Está preparada su empresa/institución para un ciberataque?, ¿la página web ofrece las protecciones necesarias? Se cuenta con los mecanismos necesarios y con personal cualificado para evitar este tipo de problemas

13. ¿Piensa que los planes de autoprotección de las sedes /establecimientos de eventos están actualizados según la legislación? Cumplimos con la legislación vigente.

14. ¿Cree que se informa a los organismos previstos de la celebración de los distintos eventos en su ciudad? Informamos de todos sus actos a la Secretaría de Estado correspondiente. ¿Qué organismos?

15. ¿Existe un baremo asistentes/peligrosidad/tipología de acto para dotar de mayor o menor previsiones de seguridad en su empresa/institución? El grado de seguridad depende de las personas invitadas que asisten y de las personalidades públicas que asistan al evento.

16. Si usted organizara un congreso, seminario, foro que concentrara a 1000 personas vería necesario informar a delegación de gobierno. Tanto la Delegación del Gobierno como la Subdelegación del Gobierno deben de estar informados de los actos para que puedan prestar sus servicios

¿Y si fueran menos?

17. En su opinión, que acciones podrían ayudar a una solución. Una mayor previsión para tener capacidad de reacción ante cualquier imprevisto.

18. ¿Qué sistemas de seguridad cree que son imprescindibles para un evento? Creemos que para organizar un evento de cualquier magnitud es imprescindible contar personal cualificado y cumplir con la normativa vigente en materia de seguridad.

## **Entrevista realizada a un profesional del Protocolo y organización de eventos de Ayuntamiento 1**

### **ACTIVIDAD/SECTOR**

1. ¿Cuál es su visión actual de la seguridad en los eventos? Siendo uno de los temas primordiales para garantizar que el evento tiene éxito en su organización, convocatoria, desarrollo y repercusión, sigue siendo una de las asignaturas, sino pendientes, si que pasan el aprobado raspado, en lo que se refiere a este ámbito.

2. ¿Dónde ofrece sus servicios (MADRID, ESPAÑA, CCAA)? Ayuntamiento de la comunidad de Madrid

3. ¿Qué tipo de eventos organiza? Actos institucionales de carácter municipal, en cualquiera de las áreas, delegaciones o servicios en los que tiene competencias y actuaciones los ayuntamientos: cultura, deporte, educación, fiestas, juventud, mujer... En cuanto a la tipología, se tocan prácticamente todos los palos: entrega de honores, distinciones, premiaciones o diplomas; inauguraciones y puestas en funcionamiento; charlas y conferencias; congresos y seminarios; tomas de posición...

4. ¿Con qué problemas de seguridad se encuentra? En determinados actos, por razones de aforo y espacio, en controlar y/o prohibir el acceso de invitados o participantes, dadas las características de algunos edificios, locales o espacios públicos.

5. ¿Cree que todos los organizadores/promotores del acto/evento hacen una previsión de los riesgos y las amenazas? Desgraciadamente, no. En la mayoría de los casos, esos temas quedan en manos, exclusivas, de los responsables de seguridad, sin mantener contacto previos con los organizadores y/o trabajando al unísono.

¿Respetan la legislación actual? En muchos casos, de forma obligada, es decir, con los mínimos exigidos por la ley por temor o miedo a incumplirla.

6. ¿Cree que las fuerzas de seguridad entienden los objetivos de la organización de eventos? En numerosos casos, son profesionales las personas que están a la cabeza de los temas de seguridad en los eventos, pero hay todavía quien no entiende los planteamientos, que pasan por armonizar la consecución de objetivos con los niveles de seguridad, comunicación y protocolo.

7. ¿Cuál cree que son las razones de que no se cumpla con los criterios mínimos legales (plan autoprotección actualizado, plan de seguridad, plan de riesgos laborales)? También en numerosos casos, por desinformación o falta de información de las necesidades y exigencias legales. En otros casos, las necesarias inversiones en sistemas y medidas de seguridad pueden encarecer el acto o evento y eso condiciona la actuación del organizador.

8. ¿Cree que los organizadores están suficientemente formados en este aspecto? No. Faltan cursos, adaptaciones, actualizaciones y “•puestas al día” en mucho de los profesionales de la seguridad

9. ¿Ha tenido algún incidente de seguridad que hubiera sido previsible? Solo pequeños detalles que, efectivamente, eran previsibles y evitables y de cuya experiencia, se aprende. Por ejemplo, saber distinguir entre escoltas, “guardaespaldas”, conductores,

10. ¿Por qué cree que siguen pasando accidentes/incidentes en actos /eventos? Por lo antes mencionados: falta de información y, sobre todo, falta de coordinación entre los responsables de protocolo, publicidad, seguridad y comunicación.

11. Si tuviera que decir un porcentaje en el que se encuentran deficiencias de seguridad en eventos ¿cuál diría? entre un 25 y un 30%.

12. ¿Está preparada su empresa/institución para un ciberataque?, ¿la página web ofrece las protecciones necesarias? Si, si el ciberataque es meramente deducible y de poco nivel. Pero tendríamos problemas ante un jaker especializado o un pirata informático con medios...

13. ¿Piensa que los planes de autoprotección de las sedes /establecimientos de eventos están actualizados según la legislación? No en muchos casos. Se actualizan en función de las necesidades y exigencias que te parque la administración a través de sus propios planes de seguimiento, inspeccione, etc., que por otro lado, se espacian en el tiempo en demasía.

14. ¿Cree que se informa a los organismos previstos de la celebración de los distintos eventos en su ciudad? ¿Qué organismos? Se suele informar, sobre todo cuando son precisos permisos o autorizaciones específicas para la celebración del acto o evento (Patrimonio Nacional, Confederación Hidrográfica del Tajo...).En grandes eventos o concentraciones deportivas y culturales, se informa a la Comisaría de Policía Nacional, Protección Civil, Parque de Bomberos y Guardia Civil.

15. ¿Existe un baremo asistentes/peligrosidad/tipología de acto para dotar de mayor o menor previsiones de seguridad en su empresa/institución? No que yo conozca. Solo se hacen estimaciones previas desde cada departamento

16. Si usted organizara un congreso, seminario, foro que concentrara a 1000 personas ¿vería necesario informar a delegación de gobierno? ¿Y si fueran menos?

Si es necesario, incluso con cantidades menores de asistentes previstos, en función de las características del acto o evento, público al que va dirigido, otras circunstancias.

17. En su opinión, que acciones podrían ayudar a una solución. Fundamentalmente, la información y la formación, coordinadas o impartidas por profesionales para profesionales, con ejemplos claros y prácticas o simulaciones...

18. ¿Qué sistemas de seguridad cree que son imprescindibles para un evento?

¿Y recomendables? Recomendables: prácticas y simulaciones

## **Entrevista realizada a un profesional del Protocolo y organización de eventos de Ayuntamiento 2**

ACTIVIDAD/SECTOR Organizador de Eventos. Ayuntamiento

1. ¿Cuál es su visión actual de la seguridad en los eventos? Cada día se tiene más en cuenta
2. ¿Dónde ofrece sus servicios (MADRID, ESPAÑA, CCAA)? Andalucía
3. ¿Qué tipo de eventos organiza? Relativos al protocolo en la administración local
4. ¿Con qué problemas de seguridad se encuentra? Los comunes a actos públicos
5. ¿Cree que todos los organizadores/promotores del acto/evento hacen una previsión de los riesgos y las amenazas? Si ¿Respetan la legislación actual? Deben, ya que si no, no se daría autorización
6. ¿Cree que las fuerzas de seguridad entienden los objetivos de la organización de eventos? Cada día más
7. ¿Cuál cree que son las razones de que no se cumpla con los criterios mínimos legales (plan autoprotección actualizado, plan de seguridad, plan de riesgos laborales? A veces son demasiado rígidos y rigurosos
9. ¿Ha tenido algún incidente de seguridad que hubiera sido previsible? No
8. ¿Cree que los organizadores están suficientemente formados en este aspecto? No
10. ¿Por qué cree que siguen pasando accidentes/incidentes en actos /eventos? Por falta de formación
11. Si tuviera que decir un porcentaje en el que se encuentran deficiencias de seguridad en eventos ¿cuál diría? 20 %
12. ¿Está preparada su empresa/institución para un ciberataque?, ¿la página web ofrece las protecciones necesarias? Creemos que sí
13. ¿Piensa que los planes de autoprotección de las sedes /establecimientos de eventos están actualizados según la legislación? Aquí sí
14. ¿Cree que se informa a los organismos previstos de la celebración de los distintos eventos en su ciudad? Los establecidos en la legislación ¿Qué organismos?
15. ¿Existe un baremo asistentes/peligrosidad/tipología de acto para dotar de mayor o menor previsiones de seguridad en su empresa/institución? Si

16. Si usted organizara un congreso, seminario, foro que concentrara a 1000 personas ¿vería necesario informar a delegación de gobierno? Le informamos ¿Y si fueran menos?

17. En su opinión, que acciones podrían ayudar a una solución Más formación

18. ¿Qué sistemas de seguridad cree que son imprescindibles para un evento? Los que establece la ley



## **Entrevista realizada a una agencia de viajes de incentivos y eventos**

### **ACTIVIDAD/SECTOR**

1. ¿Cuál es su visión actual de la seguridad en los eventos? Los espacios gestionados por organismos públicos, exigen y obligan a cumplir normas y reglamentación muy estrictos; salidas, horarios, etc.

El resto de locales privados, por lo general, no suelen estar al tanto ni de normativas, ni exigencias, etc.

2. ¿Dónde ofrece sus servicios (MADRID, ESPAÑA, CCAA)? Los espacios gestionados por organismos públicos, exigen y obligan a cumplir normas y reglamentación muy estrictos; salidas, horarios, etc.

El resto de locales privados, por lo general, no suelen estar al tanto ni de normativas, ni exigencias, etc.

3. ¿Qué tipo de eventos organiza? Lanzamientos de producto, convenciones, fiestas privadas.

4. ¿Con qué problemas de seguridad se encuentra? Principalmente los accesos a los recintos.

5. ¿Cree que todos los organizadores/promotores del acto/evento hacen una previsión de los riesgos y las amenazas? Nosotros sí. El resto de organizadores por lo que nos comentan los clientes, en general no. ¿Respetan la legislación actual ?si

6. ¿Cree que las fuerzas de seguridad entienden los objetivos de la organización de eventos? No. Sólo se centran en que no pase nada

7. ¿Cuál cree que son las razones de que no se cumpla con los criterios mínimos legales (plan autoprotección actualizado, plan de seguridad, plan de riesgos laborales)? Los costes. Y que muchos locales no están actualizados y tendrían o que cerrar o no organizar el evento.

8. ¿Cree que los organizadores están suficientemente formados en este aspecto? No

9. ¿Ha tenido algún incidente de seguridad que hubiera sido previsible? no

10. ¿Por qué cree que siguen pasando accidentes/incidentes en actos /eventos? Por la desinformación, la falta de preparación de organizadores y propietarios. Y que muchas veces se hace la vista gorda.

11. Si tuviera que decir un porcentaje en el que se encuentran deficiencias de seguridad en eventos ¿cuál diría? 70%

12. ¿Está preparada su empresa/institución para un ciberataque?, ¿la página web ofrece las protecciones necesarias? No

13. ¿Piensa que los planes de autoprotección de las sedes /establecimientos de eventos están actualizados según la legislación? La mayoría no

14. ¿Cree que se informa a los organismos previstos de la celebración de los distintos eventos en su ciudad? No ¿qué organismos?

15. ¿Existe un baremo asistentes/peligrosidad/tipología de acto para dotar de mayor o menor previsiones de seguridad en su empresa/institución? no

16. Si usted organizara un congreso, seminario, foro que concentrara a 1000 personas ¿vería necesario informar a delegación de gobierno? Sí, por su puesto. ¿Y si fueran menos? También

17. En su opinión, que acciones podrían ayudar a una solución. Regulación homogénea y actualizada. Comunicación fluida entre organismos, locales, organizadores, y formación continuada. Tener un pax en la AAVV que sepa de estos temas.

18. ¿Qué sistemas de seguridad cree que son imprescindibles para un evento? Buena señalización; personal con suficiente formación en evacuación, personal sanitario; Información a los asistentes en cuanto a materia de seguridad (como en los aviones)

Y que los recintos cumplan con la normativa exigida: respetar las capacidades, salidas de humos, salidas de emergencia, etc. ¿Y recomendables? Lo dicho anteriormente

## Entrevista realizada a una empresa de Grandes eventos corporativos

### ACTIVIDAD/SECTOR

1. ¿Cuál es su visión actual de la seguridad en los eventos? Hay poca profesionalidad en este tema, la gente suele asumir que no va a pasar nada y cuando pasa, nadie tiene un plan de emergencia preparado y eso hace que encima se caiga en el caos. En España son pocos los proveedores que se toman este tema en serio, no es la primera vez que me encuentro bloqueadas mangueras de incendio, bloqueadas salidas de emergencia, etc.
2. ¿Dónde ofrece sus servicios (MADRID, ESPAÑA, CCAA)? Toda España aunque principalmente Madrid, Barcelona, Málaga, Sevilla, Valencia
3. ¿Qué tipo de eventos organiza? Eventos corporativos, incentivos, etc.
4. ¿Con qué problemas de seguridad se encuentra? La mayoría de la gente no tiene un curso de primeros auxilios, nadie es consciente si tienen seguro o no, no saben qué hacer en caso de emergencia, bloquean extintores, puertas de emergencia, cables sin señalizar
5. ¿Cree que todos los organizadores/promotores del acto/evento hacen una previsión de los riesgos y las amenazas? No, casi nadie. ¿Respetan la legislación actual? No
6. ¿Cree que las fuerzas de seguridad entienden los objetivos de la organización de eventos? Depende un poco de la persona concreta
7. ¿Cuál cree que son las razones de que no se cumpla con los criterios mínimos legales (plan autoprotección actualizado, plan de seguridad, plan de riesgos laborales)? Que nadie lo exige
8. ¿Cree que los organizadores están suficientemente formados en este aspecto? No, de hecho cuando pido seguros a los establecimientos, no me lo quieren proveer diciendo que es información confidencial (cosa que no es cierta) y siempre indican que nadie se los pide y porque nosotros sí.
9. ¿Ha tenido algún incidente de seguridad que hubiera sido previsible? No, gracias a Dios.
10. ¿Por qué cree que siguen pasando accidentes/incidentes en actos /eventos? Primero por falta de formación del personal encargado de la formación, falta de conciencia de los proveedores y muchas veces los propios clientes son lo que no son conscientes
11. Si tuviera que decir un porcentaje en el que se encuentran deficiencias de seguridad en eventos ¿cuál diría? 90%

12. ¿Está preparada su empresa/institución para un ciberataque?, ¿la página web ofrece las protecciones necesarias? Lo siento pero no estoy al corriente de ello.

13. ¿piensa que los planes de autoprotección de las sedes /establecimientos de eventos están actualizados según la legislación? En establecimientos como hoteles si, en otros más pequeños como restaurantes locales no.

14. ¿Cree que se informa a los organismos previstos de la celebración de los distintos eventos en su ciudad? ¿Qué organismos? No

15. ¿Existe un baremo asistentes/peligrosidad/tipología de acto para dotar de mayor o menor previsiones de seguridad en su empresa/institución? Grandes eventos, conciertos, maratones

16. Si usted organizara un congreso, seminario, foro que concentrara a 1000 personas ¿vería necesario informar a delegación de gobierno? por supuesto que si

¿Y si fueran menos? depende del espacio, de la localización, de los servicios y del número de personas.

17. En su opinión, que acciones podrían ayudar a una solución. Informar mas a la gente y que los organizadores exijan mas

18. ¿Qué sistemas de seguridad cree que son imprescindibles para un evento? seguridad, plan de evacuación, máximo aforo. ¿Y recomendables? los de arriba.

## Entrevista realizada a una agencia de viajes DMC

ACTIVIDAD/SECTOR Agencia de viajes - Tour operador

1. ¿Cuál es su visión actual de la seguridad en los eventos? Mi visión actual de la seguridad en los eventos es muy positiva, ya que todos los proveedores con los que trabajamos han pasado su correspondiente control de seguridad y de calidad.
2. ¿Dónde ofrece sus servicios (MADRID, ESPAÑA, CCAA)? Ofrecemos nuestros servicios en todos los destinos de España incluidas islas. Pero también en otros países tales como Portugal, Andorra, Marruecos y algunos países de América Latina
3. ¿Qué tipo de eventos organiza? Grupos culturales, circuitos, grupos técnicos, seminarios, congresos, incentivos, grupos de estudiantes.
4. ¿Con qué problemas de seguridad se encuentra? Generalmente no nos encontramos con ningún problema de seguridad ya que todos nuestros proveedores están certificados y siguen estrictamente cualquier control de seguridad.

Para los grandes eventos, recomendamos en todo momento seguridad complementaria privada para salvaguardar todo el material y equipamiento del congreso y seminario en las salas y espacios ocupados para el evento.

5. ¿Cree que todos los organizadores/promotores del acto/evento hacen una previsión de los riesgos y las amenazas? Nunca se está demasiado protegido ante cualquier posible amenaza o riesgo imprevisto sea cual sea el destino elegido por ello siempre recomendamos que cada cliente disponga de un seguro de viaje a pesar de que cada proveedor disponga de su seguro de responsabilidad civil.

¿Respetan la legislación actual? Si por supuesto, nuestro deber y obligación es estar en todo momento protegidos con seguros amplios que puedan cubrir cualquier eventualidad.

6. ¿Cree que las fuerzas de seguridad entienden los objetivos de la organización de eventos? De forma general sí. Hemos conseguido siempre la colaboración de las fuerzas de seguridad cuando ha sido necesaria.

7. ¿Cuál cree que son las razones de que no se cumpla con los criterios mínimos legales (plan autoprotección actualizado, plan de seguridad, plan de riesgos laborales)? Considero que se cumplen los mínimos legales.

8. ¿Cree que los organizadores están suficientemente formados en este aspecto? Entiendo que sí pero toda formación complementaria y de recordatorio sería bienvenida.

9. ¿Ha tenido algún incidente de seguridad que hubiera sido previsible? En una ocasión, en un seminario el material audiovisual fue robado de las salas de reunión del hotel donde tenía lugar el evento.

Hubiera sido previsible con un seguridad custodiando el lugar .Pero este hecho ha sido muy aislado ya que tras infinitos eventos ha sido nuestro único caso.

10. ¿Por qué cree que siguen pasando accidentes/incidentes en actos /eventos? Porque hay que extremar aún más las precauciones y tener organizado y previsto con anterioridad cualquier eventualidad.

11. Si tuviera que decir un porcentaje en el que se encuentran deficiencias de seguridad en eventos ¿cuál diría?25 %

12. ¿Está preparada su empresa/institución para un ciberataque?, ¿la página web ofrece las protecciones necesarias? La Empresa dispone de un equipo de informáticos para este mantenimiento.

13. ¿Piensa que los planes de autoprotección de las sedes /establecimientos de eventos están actualizados según la legislación? Los certificados de calidad de los que disponemos así nos lo requiere.

14. ¿Cree que se informa a los organismos previstos de la celebración de los distintos eventos en su ciudad? ¿Qué organismos? Dependiendo del evento (su tamaño, actividad, lugar etc.) siempre se informa al ayuntamiento y cuerpo de policía para su conocimiento y mayor control.

15. ¿Existe un baremo asistentes/peligrosidad/tipología de acto para dotar de mayor o menor previsiones de seguridad en su empresa/institución? No como tal.

16. ¿Si usted organizara un congreso, seminario, foro que concentrara a 1000 personas vería necesario informar a delegación de gobierno? Por supuesto además a ayuntamiento y cuerpo Nacional de policía. ¿Y si fueran menos? Si también, a partir de 300 /400 personas consideramos que debe de notificarse

17. En su opinión, que acciones podrían ayudar a una solución. Un protocolo estricto y común a todos sería muy positivo

18. ¿Qué sistemas de seguridad cree que son imprescindibles para un evento? El conocimiento de tal evento por parte del cuerpo Nacional de Policía y ayuntamiento.

¿Y recomendables? Un protocolo a seguir en cada caso.

## Entrevista realizada a un organizador de eventos corporativos

ACTIVIDAD/SECTOR organizador de eventos DMC

1. ¿Cuál es su visión actual de la seguridad en los eventos? No siempre se cumple como se debería por falta de información.
  2. ¿Dónde ofrece sus servicios (MADRID, ESPAÑA, CCAA)? España
  3. ¿Qué tipo de eventos organiza? Incentivos, grupos que atienden a congresos, seminarios, etc.
  4. ¿Con qué problemas de seguridad se encuentra? La mayoría de clientes no lo ven como algo obligatorio.
  5. ¿Cree que todos los organizadores/promotores del acto/evento hacen una previsión de los riesgos y las amenazas? No
- ¿Respetan la legislación actual? Los proveedores contratados siempre tienen sus seguros y cumplen con la legislación actual
6. ¿Cree que las fuerzas de seguridad entienden los objetivos de la organización de eventos? No. En estos grupos seguridad esta solo como prevención y para vigilar material o que no haya ningún problema
  7. ¿Cuál cree que son las razones de que no se cumpla con los criterios mínimos legales (plan autoprotección actualizado, plan de seguridad, plan de riesgos laborales)? Los clientes tienen cada vez menos presupuesto y ven este tipo de seguridad como no obligatoria y lo ven como un gasto que pueden prescindir de él.
  8. ¿Cree que los organizadores están suficientemente formados en este aspecto? No
  9. ¿Ha tenido algún incidente de seguridad que hubiera sido previsible? No
  10. ¿Por qué cree que siguen pasando accidentes/incidentes en actos /eventos? Al prescindir muchas veces de seguridad o muchas veces se pone el mínimo posible
  11. Si tuviera que decir un porcentaje en el que se encuentran deficiencias de seguridad en eventos ¿cuál diría? 20 %
  12. Está preparada su empresa/institución para un ciberataque, ¿la página web ofrece las protecciones necesarias? La empresa de la web e informático se ocupan de ello. Pero no estamos 100% seguros.
  13. ¿Piensa que los planes de autoprotección de las sedes /establecimientos de eventos están actualizados según la legislación? Diría que no

14. ¿Cree que se informa a los organismos previstos de la celebración de los distintos eventos en su ciudad? Solo eventos grandes y con repercusión internacional. Congresos grandes, conciertos, eventos deportivos etc. ¿Qué organismos?

15. ¿Existe un baremo asistentes/peligrosidad/tipología de acto para dotar de mayor o menor previsiones de seguridad en su empresa/institución? Normalmente en los venues tienen el baremo de 100 personas 1 personal de seguridad

16. ¿Si usted organizara un congreso, seminario, foro que concentrara a 1000 personas vería necesario informar a delegación de gobierno? En el caso de necesitar servicios públicos si (como. cortar carreteras, acceso a calles, bloquear espacios de parquin, etc.

¿Y si fueran menos? No, a no ser que necesites servicios públicos

17. En su opinión, que acciones podrían ayudar a una solución. Informar bien de la legislación

18. ¿Qué sistemas de seguridad cree que son imprescindibles para un evento? Personal de seguridad, pata eventos grandes ambulancias y/o doctores, privacidad de información y datos personales de los asistentes. ¿Y recomendables? Buena señalética



## Entrevista realizada a un organizador de eventos MICE

ACTIVIDAD/SECTOR MICE. Organización de eventos

1. ¿Cuál es su visión actual de la seguridad en los eventos? Buena seguridad y algunos espacios piden seguros RC extras según el número de personas, obligan a contratar servicio de seguridad, ambulancia
2. ¿Dónde ofrece sus servicios (MADRID, ESPAÑA, CCAA)? En toda España así que islas
3. ¿Qué tipo de eventos organiza? eventos corporativos, congresos, incentivos
4. ¿Con qué problemas de seguridad se encuentra? a veces en los eventos por la noche, una sola con un grupo grande puede haber riesgos de algunos clientes bebidos que pueden ser un poco "indisciplinados"
5. ¿Cree que todos los organizadores/promotores del acto/evento hacen una previsión de los riesgos y las amenazas? No ¿Respetan la legislación actual ?si
6. ¿Cree que las fuerzas de seguridad entienden los objetivos de la organización de eventos? No
7. ¿Cuál cree que son las razones de que no se cumpla con los criterios mínimos legales (plan autoprotección actualizado, plan de seguridad, plan de riesgos laborales)? Hasta ahora siempre se ha cumplido
8. ¿Cree que los organizadores están suficientemente formados en este aspecto? Si
9. ¿Ha tenido algún incidente de seguridad que hubiera sido previsible? No
10. ¿Por qué cree que siguen pasando accidentes/incidentes en actos /eventos? porque los invitados no son prudentes y como van de invitados se relajan y no prestan atención
11. Si tuviera que decir un porcentaje en el que se encuentran deficiencias de seguridad en eventos ¿cuál diría? Ni idea
12. ¿Está preparada su empresa/institución para un ciberataque?, ¿la página web ofrece las protecciones necesarias? no, nuestra página web es muy sencilla
13. ¿Piensa que los planes de autoprotección de las sedes /establecimientos de eventos están actualizados según la legislación? Si
14. ¿Cree que se informa a los organismos previstos de la celebración de los distintos eventos en su ciudad? ¿Qué organismos? Si, es obligatorio que los organismos

15. ¿Existe un baremo asistentes/peligrosidad/tipología de acto para dotar de mayor o menor previsiones de seguridad en su empresa/institución? NC

16. Si usted organizara un congreso, seminario, foro que concentrara a 1000 personas ¿vería necesario informar a delegación de gobierno? No especialmente. ¿Y si fueran menos? No

17. En su opinión, que acciones podrían ayudar a una solución. No se pronunció.

18. ¿Qué sistemas de seguridad cree que son imprescindibles para un evento? ¿Y recomendables? No se pronunció.

### **Entrevista realizada a un Organización de eventos y servicios**

ACTIVIDAD/SECTOR: Organización de eventos y servicios especializados

1. ¿Cuál es su visión actual de la seguridad en los eventos? Posiblemente podría ser mejor en algunos eventos.
2. ¿Dónde ofrece sus servicios (MADRID, ESPAÑA, CCAA)? España y Portugal de momento.
3. ¿Qué tipo de eventos organiza? Cualquier evento que requiera mi organización
4. ¿Con qué problemas de seguridad se encuentra? Depende de los locales
5. ¿Cree que todos los organizadores/promotores del acto/evento hacen una previsión de los riesgos y las amenazas? No, hay mucha falta de profesionalidad ¿Respetan la legislación actual? No
6. ¿Cree que las fuerzas de seguridad entienden los objetivos de la organización de eventos? No
7. ¿Cuál cree que son las razones de que no se cumpla con los criterios mínimos legales (plan autoprotección actualizado, plan de seguridad, plan de riesgos laborales)? La Organización
8. ¿Cree que los organizadores están suficientemente formados en este aspecto? No todos
9. ¿Ha tenido algún incidente de seguridad que hubiera sido previsible? No
10. ¿Por qué cree que siguen pasando accidentes/incidentes en actos /eventos? Por la falta de profesionales en este sector
11. Si tuviera que decir un porcentaje en el que se encuentran deficiencias de seguridad en eventos ¿cuál diría? Es difícil generalizar
12. ¿Está preparada su empresa/institución para un ciberataque?, ¿la página web ofrece las protecciones necesarias? si
13. ¿Piensa que los planes de autoprotección de las sedes /establecimientos de eventos están actualizados según la legislación? No todos
14. ¿Cree que se informa a los organismos previstos de la celebración de los distintos eventos en su ciudad? ¿Qué organismos? Depende de quién lo organice
15. ¿Existe un baremo asistentes/peligrosidad/tipología de acto para dotar de mayor o menor previsiones de seguridad en su empresa/institución? Por supuesto

16. Si usted organizara un congreso, seminario, foro que concentrara a 1000 personas ¿vería necesario informar a delegación de gobierno? Si. Sería absolutamente necesario.

¿Y si fueran menos? Dependiendo del recinto. Y el evento en cuestión.

17. En su opinión, que acciones podrían ayudar a una solución. Profesionalidad.

18. ¿Qué sistemas de seguridad cree que son imprescindibles para un evento? En recintos cerrados: salidas de emergencias señalizadas y desbloqueadas, extintores al día. Personal de seguridad preparado para evacuar en caso de emergencia.

En recintos abiertos: personal cualificado tanto de seguridad como de emergencias... y si fuera necesario una unidad móvil de primeros auxilios. Así como la previa revisión del recinto y sus alrededores.

¿Y recomendables? Que tanto la organización como los servicios de seguridad cumplan las normas de formación y atención en todo momento.

## **Entrevista realizada a un profesional del departamento MICE de una cadena hotelera internacional**

### **ACTIVIDAD/SECTOR: MICE**

1. ¿Cuál es su visión actual de la seguridad en los eventos? Solo está al uso de los grandes organizadores de eventos.
2. ¿Dónde ofrece sus servicios (MADRID, ESPAÑA, CCAA)? Madrid
3. ¿Qué tipo de eventos organiza? Congresos, convenciones, banquetes, bodas
4. ¿Con qué problemas de seguridad se encuentra? No se toma ninguna medida ni se activan protocolos de seguridad
5. ¿Cree que todos los organizadores/promotores del acto/evento hacen una previsión de los riesgos y las amenazas? No ¿Respetan la legislación actual? No
6. ¿Cree que las fuerzas de seguridad entienden los objetivos de la organización de eventos? No
7. ¿Cuál cree que son las razones de que no se cumpla con los criterios mínimos legales (plan autoprotección actualizado, plan de seguridad, plan de riesgos laborales)? Se ignoran a gran escala
9. ¿Ha tenido algún incidente de seguridad que hubiera sido previsible? No
8. ¿Cree que los organizadores están suficientemente formados en este aspecto? No
10. ¿Por qué cree que siguen pasando accidentes/incidentes en actos /eventos? se saltan las barreras
11. Si tuviera que decir un porcentaje en el que se encuentran deficiencias de seguridad en eventos ¿cuál diría? 50 %
12. ¿Está preparada su empresa/institución para un ciberataque?, ¿la página web ofrece las protecciones necesarias? si
13. ¿Piensa que los planes de autoprotección de las sedes /establecimientos de eventos están actualizados según la legislación? si
14. ¿Cree que se informa a los organismos previstos de la celebración de los distintos eventos en su ciudad? ¿Qué organismos? Si, policía
15. ¿Existe un baremo asistentes/peligrosidad/tipología de acto para dotar de mayor o menor previsiones de seguridad en su empresa/institución? Lo desconozco

16. Si usted organizara un congreso, seminario, foro que concentrara a 1000 personas ¿vería necesario informar a delegación de gobierno? No ¿Y si fueran menos? No
17. En su opinión, que acciones podrían ayudar a una solución desde los organismos debe de darse mayo protagonismo a ello
18. ¿Qué sistemas de seguridad cree que son imprescindibles para un evento? Facilitar protocolos de actuación a los organizadores. ¿Y recomendables? Seguimiento de ellos

### Entrevista realizada a un área comercial MICE

ACTIVIDAD/SECTOR Área comercial en el sector MICE. Relación continúa con clientes corporativos interesados en la organización de eventos, así como agencias especializadas en eventos e incentivos.

1. ¿Cuál es su visión actual de la seguridad en los eventos? A mi entender queda supeditada al presupuesto de la empresa. Creo que la legislación deja muchas aéreas abiertas sin legislación y el sector corporativo no es siempre consciente de los peligros que pueden darse en diferentes situaciones.

Tengo la sensación de que a mayor tamaño de la empresa mayor concienciación, quizá por tener políticas estandarizadas que se deben aplicar por protocolo.

2. ¿Dónde ofrece sus servicios (MADRID, ESPAÑA, CCAA)? En todo el mundo ya que tenemos 43 hoteles en diferentes puntos y realizamos eventos e incentivos en todos ellos.

3. ¿Qué tipo de eventos organiza? Reuniones, incentivos, fiestas, conciertos, workshops, exposiciones, lanzamientos de producto, etc.

4. ¿Con qué problemas de seguridad se encuentra? En conciertos y fiestas el control de grandes masas de gente.

En reuniones lidiar con empresas que tienen su evento en nuestros hoteles y que por desconocimiento tapan salidas de emergencia o instalan rollups que tapan cartelera de seguridad, etc.

5. ¿Cree que todos los organizadores/promotores del acto/evento hacen una previsión de los riesgos y las amenazas? Lamentablemente creo que no lo hacen.

¿Respetan la legislación actual? El problema es que en algunos casos la desconocen.

Todo depende del tamaño de la empresa y de si tiene o no una cierta concienciación sobre seguridad. Las agencias unipersonales que se han creado en los últimos años, trabajan con pocos medios y son quizá los que más problemas tienen en ese aspecto.

6. ¿Cree que las fuerzas de seguridad entienden los objetivos de la organización de eventos? Depende del caso y de la fuerza de seguridad. Todo muy relativo.

7. ¿Cuál cree que son las razones de que no se cumpla con los criterios mínimos legales (plan autoprotección actualizado, plan de seguridad, plan de riesgos laborales)? creo que hay 3 razones: desconocimiento de las leyes, imposibilidad de cumplimiento por razones económicas, e incompatibilidad de los objetivos del evento con las necesidades de seguridad

8. ¿Cree que los organizadores están suficientemente formados en este aspecto? No. Es un punto esencial y sin embargo no es un tema que se toque con frecuencia ni del que haya abundante acción formativa.

9. ¿Ha tenido algún incidente de seguridad que hubiera sido previsible? No

10. ¿Por qué cree que siguen pasando accidentes/incidentes en actos /eventos? Por probabilidades. Cuando se junta mucha gente a la vez se incrementan notablemente las posibilidades de que ocurra un percance no deseado. El cumplimiento de la legislación a nivel de seguridad, puede reducir la siniestralidad, pero no eliminar los accidentes. Estos simplemente ocurren.

11. Si tuviera que decir un porcentaje en el que se encuentran deficiencias de seguridad en eventos ¿cuál diría? 35%

12. ¿Está preparada su empresa/institución para un ciberataque?, ¿la página web ofrece las protecciones necesarias? Lo desconozco. Entiendo que el sistema está preparado para recibir ataques, pero todo depende del nivel de sofisticación. No tenemos la seguridad de la NASA o el FBI pero tampoco entiendo que tengamos sus riesgos.

13. ¿Piensa que los planes de autoprotección de las sedes /establecimientos de eventos están actualizados según la legislación? No. El avance tecnológico y la evolución social va muy por delante de la legislación que avanza con lentitud y moviéndose en respuesta a hechos / accidentes consumados. Lamentablemente no adelantándose a los mismos.

14. ¿Cree que se informa a los organismos previstos de la celebración de los distintos eventos en su ciudad? ¿Qué organismos? Si. Ayuntamientos, Protección civil y autoridades.

15. ¿Existe un baremo asistentes/peligrosidad/tipología de acto para dotar de mayor o menor previsiones de seguridad en su empresa/institución? No, no existe un baremo. En nuestro caso, al ser cadena hotelera, nos limitamos a cumplir la legislación de los espacios que alquilamos y es el organizador del evento, concierto o muestra, el que se encarga de cumplir con la ley en lo que a seguridad se refiere.

16. ¿Si usted organizara un congreso, seminario, foro que concentrara a 1000 personas vería necesario informar a delegación de gobierno? Lo desconozco. ¿Y si fueran menos? Lo desconozco

17. En su opinión, que acciones podrían ayudar a una solución Más pedagogía en el sector. Añadir contenidos sobre seguridad en estudios relacionados con la organización de eventos. Así pues carreras como turismo, protocolo, etc. deberían contener temario al respecto. También concienciación de las empresas que al final son los que tienen que pagar por esa seguridad.



18. ¿Qué sistemas de seguridad cree que son imprescindibles para un evento? Para todos los que sean en interior, en el lugar del evento: Salidas de emergencias, extintores, sprinkles, etc. (en definitiva, que el continente disponga como mínimo de los requisitos de seguridad que exige la ley) Control de acceso.

¿Y recomendables? Comunicar con señalética y utilizando las nuevas tecnologías (apartado de seguridad dentro de la app. del evento). Un teléfono de emergencias al que los asistentes se puedan dirigir. Caso de eventos de varios días, que sea 24 horas. Disponer de un Plan B y plan C

## Entrevista realizada comercial organización de eventos

ACTIVIDAD/SECTOR: organización de eventos

1. ¿Cuál es su visión actual de la seguridad en los eventos? Escasez de información
2. ¿Dónde ofrece sus servicios (MADRID, ESPAÑA, CCAA)? España (Madrid, Barcelona, Oviedo, Valencia, Sevilla, Córdoba, Ibiza) e internacional (Sicilia, República Dominicana, México, Jamaica, Brasil)
3. ¿Qué tipo de eventos organiza? congresos, reuniones, incentivos, grupos lúdicos, convenciones, bodas
4. ¿Con qué problemas de seguridad se encuentra? al no ser eventos excesivamente grandes, no suele haber problemas de seguridad al realizarse en nuestras instalaciones, revisadas por nuestro personal
5. ¿Cree que todos los organizadores/promotores del acto/evento hacen una previsión de los riesgos y las amenazas? No. ¿Respetan la legislación actual? Si
6. ¿Cree que las fuerzas de seguridad entienden los objetivos de la organización de eventos? No siempre
7. ¿Cuál cree que son las razones de que no se cumpla con los criterios mínimos legales (plan autoprotección actualizado, plan de seguridad, plan de riesgos laborales)? Interés por ganar más dinero en el caso de los macro eventos. Falta de interés/información en otro tipo de eventos más pequeños
8. ¿Cree que los organizadores están suficientemente formados en este aspecto? No siempre
9. ¿Ha tenido algún incidente de seguridad que hubiera sido previsible? No
10. ¿Por qué cree que siguen pasando accidentes/incidentes en actos /eventos? Por el incumplimiento de la normativa establecida
11. Si tuviera que decir un porcentaje en el que se encuentran deficiencias de seguridad en eventos ¿cuál diría? en el caso de los eventos pequeños y organizados en hoteles, el % sería muy bajo. 1%
12. ¿Está preparada su empresa/institución para un ciberataque?, ¿la página web ofrece las protecciones necesarias? si
13. ¿Piensa que los planes de autoprotección de las sedes /establecimientos de eventos están actualizados según la legislación? No creo que todos los espacios en los que se

organizan eventos (me refiero a espacios que no pertenecen a nuestra cadena hotelera) cumplan la legislación

14. ¿Cree que se informa a los organismos previstos de la celebración de los distintos eventos en su ciudad? ¿Qué organismos? Depende de la magnitud del evento. En el caso de un evento muy grande hay que informar a la administración local

15. ¿Existe un baremo asistentes/peligrosidad/tipología de acto para dotar de mayor o menor previsiones de seguridad en su empresa/institución? se adapta a cada tipo de evento

16. Si usted organizara un congreso, seminario, foro que concentrara a 1000 personas ¿vería necesario informar a delegación de gobierno? No, siempre que se cumpla la normativa de seguridad. ¿Y si fueran menos? No

17. En su opinión, que acciones podrían ayudar a una solución cumplir la normativa vigente o incluso adoptar más medidas de seguridad que las requeridas (prevenir)

18. ¿Qué sistemas de seguridad cree que son imprescindibles para un evento? depende del tipo de evento. Hay que adaptarlos a cada caso, pero primordial salida de emergencia bien señalizada, asistencia sanitaria. ¿Y recomendables? salida de emergencia, asistencia sanitaria.

## **Entrevista realizada a director de empresa de macro espectáculos para eventos**

ACTIVIDAD/SECTOR Teatro urbano: festivales de teatro de calle, festivales de música y arte, inauguraciones de grandes espacios, conmemoraciones diversas cuyo escenario son grandes espacios al aire libre, espectáculos para desfiles y carrozas para desfiles,

1. ¿Cuál es su visión actual de la seguridad en los eventos? Podríamos hablar de dos grandes espacios escénicos, grandes plazas y desfiles o cabalgatas, en este último no se tiene en consideración que es la manifestación que mas publico concentra de todas aquellas que se realizan en España. La Cabalgata de Reyes Magos de Madrid un millón y medio de espectadores en directo, si sumamos las de toda España a la vez podríamos decir que aproximadamente unos catorce millones de personas están viendo un gran espectáculo en la calle y todo ello el día cinco de Enero.

Si sumamos las fiestas patronales de cada población nos encontraremos con otra suma similar y para finalizar si nos visitan sesenta millones de turista, deduzco que una gran parte están disfrutando de las fiestas y tradiciones.

¿Hay algún evento que congrege tanto público en España? Mi respuesta quizás el fútbol. Pues no existe una normativa en cuanto a las carrozas y demás elementos que participan en los desfiles y ¿Por qué? Porque el Ministerio de industria transvasa las competencias a las autonomías y a su vez las autonomías a los municipios.

Los municipios dictan sus planes particulares, esto es un desastre para las empresas del sector ¿cómo nos adaptamos a los caprichos de cada municipio? Realmente es imposible pero ahí estamos desfilando con nuestros vehículos convertidos en carrozas desde la época de los romanos. Aún a día de hoy sin el desarrollo de una normativa general, problemas que pueden surgir, empresas que no son del sector y que construyen sus carrozas en trastos que en una calzada plana prácticamente no tiene ningún riesgo. Pero cuando el desfile tiene una gran pendiente y estamos rodeados de miles de personas, otro escenario de riesgo son las personas que se introducen debajo de las carrozas para recoger caramelos inconscientemente y sin pensar que es un vehículo y está en marcha.

2. ¿Dónde ofrece sus servicios (MADRID, ESPAÑA, CCAA)? España, Francia, Portugal, Holanda, Italia, Rumania, Checoslovaquia, Polonia, Reino Unido, Marruecos, Dubai, Qatar, Corea del Sur, China, Chile y seguimos comercializando nuestros espectáculos por el mundo.

3. ¿Qué tipo de eventos organiza? Festivales de teatro, inauguraciones de grandes centros o espacios, desfiles de todo tipo y en todos los lugares.

4. ¿Con qué problemas de seguridad se encuentra? No hay coordinación entre los distintos cuerpos de seguridad y muy especialmente no existe una normativa nacional en particular para los elementos artísticos que se contratan para realizar desfiles.
5. ¿Cree que todos los organizadores/promotores del acto/evento hacen una previsión de los riesgos y las amenazas? Creo que sí pero con un conocimiento limitado en esta actividad en particular. ¿Respetan la legislación actual? No existe para esta actividad y estamos a merced de los caprichos del funcionario de turno de cada municipio.
6. ¿Cree que las fuerzas de seguridad entienden los objetivos de la organización de eventos? Depende de cada población y de la relación entre la autoridad competente y el alcalde o concejalía de turno que no siempre es fluida.
7. ¿Cuál cree que son las razones de que no se cumpla con los criterios mínimos legales (plan autoprotección actualizado, plan de seguridad, plan de riesgos laborales)? En este caso es más de lo mismo, no está clarificado ni unificado a nivel nacional, existen poblaciones más exigentes que otras.
8. ¿Cree que los organizadores están suficientemente formados en este aspecto? En esta actividad y por regla general no.
9. ¿Ha tenido algún incidente de seguridad que hubiera sido previsible? Personalmente no, pero recordara el desgraciado incidente de la cabalgata de reyes magos en Málaga el año pasado donde por desgracia falleció un niño o va caída de un otro rey de una carroza al suelo y mil cosas más que ocurren.
10. ¿Por qué cree que siguen pasando accidentes/incidentes en actos /eventos? La responsabilidad no está solo en la arquitectura del acto y sus condiciones, existe también la irresponsabilidad del espectador o participe y generalmente es el fallo de ambas cuestiones las que propician accidentes.
11. Si tuviera que decir un porcentaje en el que se encuentran deficiencias de seguridad en eventos ¿cuál diría? 90%
12. ¿Está preparada su empresa/institución para un ciberataque?, ¿la página web ofrece las protecciones necesarias? Esta pregunta me la reservo pues es un mundo muy complejo en el que siempre crees que estás preparado y ocurren incidencias.
13. ¿Piensa que los planes de autoprotección de las sedes /establecimientos de eventos están actualizados según la legislación? En mi sector es complicado porque son eventos que transcurren a lo largo de las calles de todas las ciudades.
14. ¿Cree que se informa a los organismos previstos de la celebración de los distintos eventos en su ciudad? ¿Qué organismos? Hay poblaciones en donde están

perfectamente representados todos los organismos y otras en las que hay deficiencias que suele ser lo habitual, existe una falta de coordinación entre las autoridades municipales y las fuerzas de seguridad.

15. ¿Existe un baremo asistentes/peligrosidad/tipología de acto para dotar de mayor o menor previsiones de seguridad en su empresa/institución? Hay poblaciones en donde están perfectamente representados todos los organismos y otras en las que hay deficiencias que suele ser lo habitual, existe una falta de coordinación entre las autoridades municipales y las fuerzas de seguridad.

16. Si usted organizara un congreso, seminario, foro que concentrara a 1000 personas ¿vería necesario informar a delegación de gobierno? No es mi actividad y cuando creo un espectáculo en los que he concentrado hasta veinte mil personas es el contratante el encargado de acceder a los permisos. Imagínese yo pidiendo permisos en China o Qatar ¿Y si fueran menos? Lo mismo.

17. En su opinión, que acciones podrían ayudar a una solución. Crear una normativa nacional teniendo en cuenta el aspecto singular de este tipo de actividad en la son artistas las personas que realizan estas carrozas y no ingenieros pues son objetos artísticos en movimiento, creo muy necesario recopilar información de cómo se rige esta actividad en países como Francia que conozco bien y observó una gran evolución en esta actividad vea por ejemplo los carnavales de Nice y que participen en la creación de estas normativas empresarios del sector que conocen realmente los entresijos de la actividad.

18. ¿Qué sistemas de seguridad cree que son imprescindibles para un evento? Un manual de seguridad en desfiles

¿Y recomendables? Lo mismo, una legislación general.

## **Entrevista realizada a un organizador de actos y eventos deportivos de Ayuntamiento**

ACTIVIDAD/SECTOR Concejalía de Deportes de un Excelentísimo Ayuntamiento en la Comunidad de Madrid. ) Deportes: organización de actos y eventos deportivos de la ciudad. .

1. ¿Cuál es su visión actual de la seguridad en los eventos? Creo que es fundamental a la hora de realizar cualquier evento o acto deportivo, ya sea en una Instalación cubierta o al aire libre, para participantes y espectadores. La coordinación entre los diferentes cuerpos de seguridad y la figura del Coordinador de Seguridad son los "platos fuertes" para velar por la integridad de todos los asistentes.
2. ¿Dónde ofrece sus servicios (MADRID, ESPAÑA, CCAA)? Instalaciones Municipales y calles o espacios públicos en el municipio
3. ¿Qué tipo de eventos organiza? Deportivos: carreras (Media Maratón, carrera por la paz), ceremonias de entregas de trofeos (Premios Deportivos, Premios Deportivos Escolares), galas del deporte, marchas (Por la Igualdad, etc.), carreras ciclistas (Trofeo Escuelas), competiciones (rítmica, judo, karate, natación, tenis de mesa, bádminton, atletismo en pista, todas ellas pertenecientes a los Juegos Deportivos Municipales), reuniones (internas de la Concejalía y con las diferentes Delegaciones del Ayuntamiento), recibimiento del Alcalde a deportistas y familiares tras logros obtenidos, etc.
4. ¿Con qué problemas de seguridad se encuentra? A día de hoy con ninguno, ya que la relación y estrecha comunicación con los diferentes cuerpos de seguridad de la ciudad es perfecta: Policía Local, Policía Nacional, Protección Civil, Cruz Roja, Bomberos.
5. ¿Cree que todos los organizadores/promotores del acto/evento hacen una previsión de los riesgos y las amenazas? De los que se realizan en el municipio sí. De los demás que se realizan en otras localidades lo pongo en duda. ¿Respetan la legislación actual? Si (planes de autoprotección, seguridad, riesgos laborales, etc.).
6. ¿Cree que las fuerzas de seguridad entienden los objetivos de la organización de eventos? Si, en todos sus aspectos.
7. ¿Cuál cree que son las razones de que no se cumpla con los criterios mínimos legales (plan autoprotección actualizado, plan de seguridad, plan de riesgos laborales)? Desconocimiento por parte de los profesionales encargados, a veces designados como cargos de confianza y no formados e informados.
8. ¿Cree que los organizadores están suficientemente formados en este aspecto? Si

9. ¿ha tenido algún incidente de seguridad que hubiera sido previsible? No, afortunadamente

10. ¿por qué cree que siguen pasando accidentes/incidentes en actos /eventos? Principalmente por no existir coordinación entre los cuerpos de seguridad y los organizadores de los eventos, además claro está, de no realizar los diferentes planes de autoprotección, seguridad, riesgos laborales, etc.

11. Si tuviera que decir un porcentaje en el que se encuentran deficiencias de seguridad en eventos ¿cuál diría? A día de hoy, y no hablando de mi caso en particular, creo que hablaríamos de un 5%, después del trágico desenlace del Madrid Arena. Creo que por fin se evitan las deficiencias y se cumplen en todos los aspectos.

12. ¿Está preparada su empresa/institución para un ciberataque?, ¿la página web ofrece las protecciones necesarias? Si. Tenemos contratada una empresa que se encarga de ello.

13. ¿Piensa que los planes de autoprotección de las sedes /establecimientos de eventos están actualizados según la legislación? Si. De ello se encarga, entre otros, el Jefe del Servicio de Bomberos de la ciudad.

14. ¿Cree que se informa a los organismos previstos de la celebración de los distintos eventos en su ciudad? ¿Qué organismos? Si. La información siempre se envía con la suficiente antelación y todos los organismos implicados: Policía Local, Policía Nacional, Protección Civil, Cruz Roja, Bomberos. Además de a las distintas Concejalías para evitar coincidencias con otros actos que impliquen a los anteriormente citados.

15. ¿Existe un baremo asistentes/peligrosidad/tipología de acto para dotar de mayor o menor previsiones de seguridad en su empresa/institución? Normalmente de esa parcela se encarga el Coordinador de Seguridad de la Comisaria de Policía Nacional de Fuenlabrada, que es la que decide si el acto o sus asistentes pueden ser potencialmente peligrosos o conflictivos.

16. Si usted organizara un congreso, seminario, foro que concentrara a 1000 personas ¿vería necesario informar a delegación de gobierno? Por supuesto. De hecho participo en uno de los actos institucionales más relevantes de la ciudad (Foro de las Ciudades) encargándome de las parcelas de moderador y protocolo del acto, y siempre hemos informado a la Delegación del Gobierno ya que han acudido ponentes del mundo de la política y altos cargos. ¿Y si fueran menos? Igualmente lo vería necesario.

17. En su opinión, que acciones podrían ayudar a una solución. Sin duda alguna cumplir con la legislación vigente y coordinar todo a través de la figura del Coordinador de Seguridad.



18. ¿Qué sistemas de seguridad cree que son imprescindibles para un evento? Coordinación de Fuerzas y cuerpos de seguridad. Planes de prevención y emergencias. Información a organismos (Delegación del Gobierno, coordinación con escoltas de asistentes, etc.). Cumplir con la Legislación vigente. ¿Y recomendables? Los anteriores igualmente.

## **Entrevista realizada a un organizador de eventos con mercado internacional**

ACTIVIDAD/SECTOR: Organizador de eventos con fuerte mercado internacional

1. ¿Cuál es su visión actual de la seguridad en los eventos? Es uno de los aspectos más importantes que hay que tomar en cuenta para el desarrollo de los eventos.
2. ¿Dónde ofrece sus servicios (MADRID, ESPAÑA, CCAA)? Reuniones, seminarios, talleres, conferencias de prensa, ferias, congresos, simposios y celebraciones especiales tanto el país como en de Panamá.
3. ¿Con qué problemas de seguridad se encuentra? Reuniones, seminarios, talleres, conferencias de prensa, ferias, congresos, simposios y celebraciones especiales.
4. ¿Cree que todos los organizador/promotor del acto/evento hacen una previsión de los riesgos y las amenazas? Creo que no todos lo hacemos y algunas veces pasamos por alto algunos detalles de la seguridad. ¿Respetan la legislación actual? Si se respeta.
5. ¿Cree que las fuerzas de seguridad entienden los objetivos de la organización de eventos? Si claro que sí, ya que ellos son muy protocolarios cuando hacen sus eventos debido a la disciplina de sus raíces militares.
6. ¿Cuál cree que son las razones de que no se cumpla con los criterios mínimos legales (plan autoprotección actualizado, plan de seguridad, plan de riesgos laborales)? Por el mal manejo de los planes de riesgos laborales o por la falta de un departamento de seguridad industrial.
7. ¿Cree que los organizadores están suficientemente formados en este aspecto? No todos tenemos esa capacitación o el suficiente conocimiento al respecto.
8. ¿Por qué cree que siguen pasando accidentes/incidentes en actos /eventos? Por no ser previsores de los mismos.
9. Si tuviera que decir un porcentaje en el que se encuentran deficiencias de seguridad en eventos ¿cuál diría? Pienso que un 40%
10. ¿Está preparada su empresa/institución para un ciberataque?, ¿la página web ofrece las protecciones necesarias? No lo estamos, pero nos estamos preparando
11. Piensa que los planes de autoprotección de las sedes /establecimientos de eventos están actualizados según la legislación. Pienso que sí.
12. ¿Cree que se informa a los organismos previstos de la celebración de los distintos eventos en su ciudad? ¿Qué organismos? Creo que si son ellos La Policía Nacional, Servicio de Protección Institucional. Sistema de Protección Civil.

13. ¿Existe un asistente/peligrosidad/tipología de acto para dotar de mayor o menor previsiones de seguridad? Depende de la categoría o nivel de importancia del evento.

14. Si usted organizara un congreso, seminario, foro que concentrara a 1000 personas ¿vería necesario informar a delegación de gobierno? Claro que sí. ¿Y si fueran menos? También

15. En su opinión, que acciones podrían ayudar a una solución Tomar siempre en cuenta a los entes de seguridad pública como apoyo logístico obligatorio de los eventos.

16. ¿Qué sistemas de seguridad cree que son imprescindibles para un evento? Sistemas de Seguridad Pública- registro - cámaras y videos.

Sistemas de Acceso Controlado - Cintillos o tarjetas

Sistemas de Seguridad Cibernética - programa de validación y acceso

Sistemas de Seguridad Industrial- extintores, luces de emergencia, plantas de energía.

Sistema de emergencia médicas - Primeros auxilios

¿Y recomendables? Todos.

## ANEXO II: Cuestiones planteadas y entrevistas a Operativos de seguridad en Eventos

### Cuestiones planteadas durante la Entrevista

Actividad/Sector
1. ¿Cuál es su visión actual de la seguridad en los eventos?
2. ¿Dónde ofrece sus servicios (Madrid, España, CCAA)?
3. ¿Con qué problemas de seguridad se encuentra?
4. ¿Cree que todos los organizador/promotor del acto/evento hacen una previsión de los riesgos y las amenazas?
¿Respetan la legislación actual?
5. ¿Cree que las fuerzas de seguridad entienden los objetivos de la organización de eventos?
6. ¿Cuál cree que son las razones de que no se cumpla con los criterios mínimos legales (plan autoprotección actualizado, plan de seguridad, plan de riesgos laborales)?
7. ¿Cree que los organizadores están suficientemente formados en este aspecto?
8. ¿Por qué cree que siguen pasando accidentes/incidentes en actos /eventos?
9. Si tuviera que decir un porcentaje en el que se encuentran deficiencias de seguridad en eventos ¿cuál diría?
10. ¿Está preparada su empresa/institución para un ciberataque, la página web ofrece las protecciones necesarias?
11. Piensa que los planes de autoprotección de las sedes /establecimientos de eventos están actualizados según la legislación
12. ¿Cree que se informa a los organismos previstos de la celebración de los distintos eventos en su ciudad?
¿Qué organismos?
13. ¿Existe un asistentes/peligrosidad/tipología de acto para dotar de mayor o menor previsiones de seguridad?
14. Si usted organizara un congreso, seminario, foro que concentrara a 1000 personas ¿vería necesario informar a delegación de gobierno?
¿Y si fueran menos?
15. En su opinión, que acciones podrían ayudar a una solución
16. ¿Qué sistemas de seguridad cree que son imprescindibles para un evento?
¿Y recomendables?

Fuente: elaboración propia teniendo en cuenta los objetivos de la presente investigación

### Entrevista realizada a un Consultor y Director de Seguridad

1. ¿Cuál es su visión actual de la seguridad en los eventos? Regulación en gran cantidad de eventos, pero falta de formación de empresas de seguridad. Si bien los eventos de carácter internacional / nacional (dependiendo del evento) están bien organizados en cuanto a seguridad se refiere (porcentaje muy bajo con respecto del total), los de carácter regional y local no lo están, siendo éstos un porcentaje muy elevado.
2. ¿Donde ofrece sus servicios (MADRID, ESPAÑA, CCAA)? Territorio nacional
3. ¿CON QUÉ PROBLEMAS DE SEGURIDAD SE ENCUENTRA? Formación y capacitación de los vigilantes en cuanto a la seguridad en eventos se refiere.
4. ¿Cree que todos los organizador/promotor del acto/evento hacen una previsión de los riesgos y las amenazas? Dependiendo del evento. Si es de carácter internacional, sí. Algunos de carácter nacional (fútbol...). El resto NO. ¿Respetan la legislación actual? En lo básico sí
5. ¿Cree que las fuerzas de seguridad entienden los objetivos de la organización de eventos? No tienen que entenderlo. Velan por la aplicación de las leyes.
6. ¿Cuál cree que son las razones de que no se cumpla con los criterios mínimos legales (plan autoprotección actualizado, plan de seguridad, plan de riesgos laborales)? Falta de conocimiento entre los promotores y la teoría del “nunca pasa nada”. Ahorro económico.
7. ¿Cree que los organizadores están suficientemente formados en este aspecto? No
8. ¿Por qué cree que siguen pasando accidentes/incidentes en actos /eventos? Falta de formación entre los promotores y ahorro económico.
9. Si tuviera que decir un porcentaje en el que se encuentran deficiencias de seguridad en eventos ¿cuál diría? 80%
10. ¿Está preparada su empresa/institución para un ciberataque, la página web ofrece las protecciones necesarias? No
11. Piensa que los planes de autoprotección de las sedes /establecimientos de eventos están actualizados según la legislación NO, en la mayoría de las iniciativas privadas. En los edificios públicos sí.
12. ¿Cree que se informa a los organismos previstos de la celebración de los distintos eventos en su ciudad? ¿Qué organismos? No se informa con regularidad. Policía local debe saber todo lo que ocurre en su ciudad. Así como protección civil y cruz roja. Si el evento entraña riesgo personal, también las autoridades sanitarias deben conocerlo.

13. ¿Existe un baremo asistentes/peligrosidad/tipología de acto para dotar de mayor o menor previsiones de seguridad? Si. El de la legislación vigente en caso de evacuación del recinto. Y dependiendo del tipo de evento, adecuarlo (fallas de valencia, mayor presencia bomberos)

14. Si usted organizara un congreso, seminario, foro que concentrara a 1000 personas ¿vería necesario informar a delegación de gobierno? ¿Y si fueran menos?

Aunque no es necesario legalmente hacerlo, siempre que se organice en un local que cuente con licencia para ello, daría conocimiento a la autoridad municipal, policía local y delegación del gobierno.

15. En su opinión, que acciones podrían ayudar a una solución. Mayor formación para los vigilantes de seguridad, capacitándoles para su actuación en todo tipo de eventos.

16. ¿Qué sistemas de seguridad cree que son imprescindibles para un evento? ¿Y recomendables? Presencia activa de los vigilantes de seguridad, plan de seguridad, CCTV y plan de emergencia y evacuación.

### **Entrevista realizada a una persona de Protección Civil 1**

1. ¿Cuál es su visión actual de la seguridad en los eventos? En general y dada la época que atravesamos, se cumplen los mínimos... donde se cumplen.
2. ¿Donde ofrece sus servicios (Madrid, España, CCAA)? Madrid
3. ¿Con qué problemas de seguridad se encuentra? Que las medidas preventivas son mínimas, con escasa o nula información y/o coordinación.
4. ¿Cree que todos los organizador/promotor del acto/evento hacen una previsión de los riesgos y las amenazas? Todos no. Hay algunos que empiezan a hacerlo, bien por conocimiento del trabajo que hacen o bien por exigencias por normativa. ¿Respetan la legislación actual? Entiendo que los mínimos sí, pero no en todos los casos.
5. ¿Cree que las fuerzas de seguridad entienden los objetivos de la organización de eventos? En general no están muy formados en cuanto a emergencias, aforos y demás temas relacionados.
6. ¿Cuál cree que son las razones de que no se cumpla con los criterios mínimos legales (plan autoprotección actualizado, plan de seguridad, plan de riesgos laborales)? Por la cantidad de trabas que se les pueden presentar al intentar hacer el evento más “populista” y no poder llevarlo a cabo por las posibles limitaciones que las normativas exijan.
7. ¿Cree que los organizadores están suficientemente formados en este aspecto? En general no. Habrá excepciones, supongo.
8. ¿Por qué cree que siguen pasando accidentes/incidentes en actos /eventos? Por absoluto desconocimiento de las normas básicas de prevención y actuación en emergencias de unos y de otros la poca educación existente en nuestro país sobre estos temas. Aquí sólo vale el dicho de: “Si nunca pasa nada”.
9. Si tuviera que decir un porcentaje en el que se encuentran deficiencias de seguridad en eventos ¿cuál diría? No tengo opinión objetiva al respecto.
10. ¿Está preparada su empresa/institución para un ciberataque, la página web ofrece las protecciones necesarias? Si, pero siempre hay huecos por lo que se puede entrar.
11. ¿Piensa que los planes de autoprotección de las sedes /establecimientos de eventos están actualizados según la legislación? Habrá casos en los que no.
12. ¿Cree que se informa a los organismos previstos de la celebración de los distintos eventos en su ciudad? ¿Qué organismos? No se informa debidamente de todos.

13. ¿Existe un baremo asistentes/peligrosidad/tipología de acto para dotar de mayor o menor previsiones de seguridad? Dentro de los distintos planes y normativas sí.

14. ¿Si usted organizara un congreso, seminario, foro que concentrara a 1000 personas vería necesario informar a delegación de gobierno? Entiendo que depende del tipo de acto hay que informar. En cualquier caso sí lo comunicaría a FF.CC. de Seguridad y a servicios de emergencia, para cuanto menos, conocimiento de la alta concentración de personas en un recinto ¿Y si fueran menos? En cualquier caso sí lo comunicaría a FF.CC. de Seguridad y a servicios de emergencia, para cuanto menos, conocimiento de la alta concentración de personas en un recinto.

15. En su opinión, que acciones podrían ayudar a una solución.

En general formación. Implantación de contenidos formativos tanto a todos los equipos implicados en este tipo de situaciones y por supuesto a los ciudadanos. Para que éstos últimos entiendan que una valla colocada en un lugar oportuno, no es fastidiar, sino evitar una situación complicada y no deseada, por ejemplo.

16. ¿Qué sistemas de seguridad cree que son imprescindibles para un evento? La base es la coordinación de todos los intervinientes. ¿Y recomendables? Recomendables son todos aquellos que ayuden a un mejor desarrollo del evento.



### Entrevista realizada a una persona de Seguridad privada 1

1. ¿Cuál es su visión actual de la seguridad en los eventos? La Seguridad en Eventos es percibida como la adecuada, donde está influyendo la menor capacidad económica a la hora de dotación presupuestaria.

2. ¿Donde ofrece sus servicios (MADRID, ESPAÑA, CCAA)? Ámbito nacional, principalmente en las ciudades de Madrid y Barcelona,

3. ¿Con qué problemas de seguridad se encuentra? Normalmente con la falta de tiempo para la planificación, me refiero a eventos cotidianos, no a esos grandes eventos que salen en la prensa, los promotores dedican más tiempo a la organización del evento propiamente, como espectáculo, que a otras facetas necesarias como es la seguridad. Que el catering, transporte, alojamientos, comodidad de artistas este perfecto le dedican más tiempo

4. ¿Cree que todos los organizador/promotor del acto/evento hacen una previsión de los riesgos y las amenazas? Teniendo en cuenta que muchos eventos son de menor volumen y realizados en lugares que se adaptan para dichos eventos, se subrogan a los estudios generales de autoprotección ya establecidos. Somos las empresas de Seguridad contratadas para prestar el Servicio de Seguridad quienes normalmente resaltados riesgos o amenazas específicas. ¿Respetan la legislación actual? si

5. ¿Cree que las fuerzas de seguridad entienden los objetivos de la organización de eventos? Por supuesto, y cada vez se muestran más colaboradores

6. ¿Cuál cree que son las razones de que no se cumpla con los criterios mínimos legales (plan autoprotección actualizado, plan de seguridad, plan de riesgos laborales)? No podemos decir que NO se cumplan. Otra cosa es que no se realicen actualizaciones y desarrollos específicos para el evento en cuestión. Se implementan los planes genéricos del local o instalación.

7. ¿Cree que los organizadores están suficientemente formados en este aspecto? Normalmente no están formados, tiene nociones generales. Su negocio es la contratación y realización de eventos exitosos, que es su razón de ser

8. ¿Por qué cree que siguen pasando accidentes/incidentes en actos /eventos? Los incidentes o accidentes son consustanciales con la vida misma, y nunca se puede garantizar que no va a ocurrir nada, aún en las situaciones donde se haya planificado hasta el mínimo detalle. La respuesta a esta pregunta genérica es imposible. Hay que ver Qué ha ocurrido y analizar los acontecimientos que lo ha motivado.

9. Si tuviera que decir un porcentaje en el que se encuentran deficiencias de seguridad en eventos ¿cuál diría? Me resulta difícil. En muchas ocasiones el fallo esta en

alguna de las personas que no realiza correctamente el cometido asignado y planificado previamente, no tanto en el Plan.

10. ¿Está preparada su empresa/institución para un ciberataque, la página web ofrece las protecciones necesarias? Todos pensamos que estamos preparados, hasta que alguien nos demuestra lo contrario. Ejemplo de esto lo tenemos frecuentemente en la prensa.

11. Piensa que los planes de autoprotección de las sedes /establecimientos de eventos están actualizados según la legislación. Los genéricos del establecimiento seguramente sí, pero cada Evento es diferente y exige soluciones ad hoc.

12. ¿Cree que se informa a los organismos previstos de la celebración de los distintos eventos en su ciudad? ¿Qué organismos?

Damos por sentado que se trata de grandes eventos y concentración de público. Siempre se debe informar, aunque tan solo sea por las aglomeraciones que afecten al tráfico peatonal o rodado.

13. ¿Existe un asistentes/peligrosidad/tipología de acto para dotar de mayor o menor previsiones de seguridad? Reitero lo dicho anteriormente, cada Evento debe ser analizado por sí mismo.

14. Si usted organizara un congreso, seminario, foro que concentrara a 1000 personas ¿vería necesario informar a delegación de gobierno? ¿Y si fueran menos? Ese número de personas pueden ocasionar, al menos, bastantes problemas de transito, por tanto siempre informaría al Ayuntamiento, en caso de que no fuese preceptiva la autorización. Incluso con 500.

15. En su opinión, que acciones podrían ayudar a una solución. Dependiendo del tipo de Evento, pero el obligar a que hubiera una reunión con los responsables públicos de emergencias, bomberos siempre, Jefe del Parque más cercano, con al menos una semana de antelación, para planificar y repasar las medidas de Autoprotección.

En caso de macro eventos o tipo conciertos, certámenes con asistencia de público y venta de entradas, ampliaría a dos reuniones en la quincena anterior, donde ya intervendría Protección Civil y Delegación Gobierno por medio de CNP.

16. ¿Qué sistemas de seguridad cree que son imprescindibles para un evento? Siempre el control de acceso y control de aforo. Montar un Centro de Mando y Control con apoyo de CCTV.

## **Entrevista realizada a un Director de Seguridad/Eventos multitudinarios y espectáculos**

1. ¿Cuál es su visión actual de la Seguridad en los eventos? Confusión y permisividad institucional, comodidad e interés económico privado.

2. ¿Dónde ofrece sus servicios (Madrid, España, CCAA)? España, Portugal y Sudamérica.

3. ¿Con qué problemas de Seguridad se encuentra? Falta de previsión de infraestructuras (tipos de cerramientos, vallados peligrosos...), equipos de trabajo inconexos, con formación teórica pero sin experiencia, ausencia de mandos intermedios, falta de previsión fruto de recortes de presupuesto, ausencia de una autoridad única administrativa.

4. ¿Cree que todos los organizador/promotor del acto/evento hacen una previsión de los riesgos y las amenazas? En absoluto, he vivido situaciones en las que gente sin experiencia alguna organizaba eventos para 100.000 personas. (Jean Michael Jarre – Madrid – 1993)

¿Respetan la legislación actual? Si las de seguridad privada y autoprotección, no las de riesgos laborales.

5. ¿Cree que las fuerzas de seguridad entienden los objetivos de la organización de eventos? El personal de base y los mandos operativos sí.

6. ¿Cuál cree que son las razones de que no se cumpla con los criterios mínimos legales (plan autoprotección actualizado, plan de seguridad, plan de riesgos laborales)?

Si se refiere a casos de grandes eventos puntuales a la inoperatividad de estos, por los siguientes motivos:

- Es difícil tener acceso al plan de autoprotección / seguridad
- Caso de estar actualizado. Lo está sin revisión de planos y elementos, actualizado “in vitro”.
- No es operativo para disposiciones de un evento puntual, cada evento tiene sus dimensiones, tipo de público, etc.
- No son legalmente admisibles los planes de coordinación para un evento en particular, o las ampliaciones puntuales del plan de autoprotección.
- Es difícil conseguir la cooperación de los diferentes implicados (públicos y privados) y más para la formación de un gabinete durante el acto.

- La seguridad cuesta dinero y todo lo que sea recorte en seguridad es ganancia.

7. ¿Cree que los organizadores están suficientemente formados en este aspecto? No, pero la ley les permite delegar estas funciones, una vez más el problema es económico de base, y de control de facto.

8. ¿Por qué cree que siguen pasando accidentes/incidentes en actos /eventos? No “siguen pasando”, ha habido periodos de tiempo sin incidentes, cuando ocurría uno se tomaban las medidas (no sólo ley, sino inmediatas) para que no se repitiera. La solución no está en baterías de leyes y prohibiciones, sino en una previsión, una correcta ejecución y un control de las medidas y medios. Hay situaciones a las que no se puede llegar, pues no tienen vuelta atrás.

9. Si tuviera que decir un porcentaje en el que se encuentran deficiencias de seguridad en eventos ¿cuál diría? 30%

10. ¿Está preparada su empresa/institución para un ciberataque, la página web ofrece las protecciones necesarias? Nadie con unos medios modestos está preparado para un ciberataque, de hecho “los grandes” los reciben inermes en muchos casos. La solución es la dispersión de los activos.

11. Piensa que los planes de autoprotección de las sedes /establecimientos de eventos están actualizados según la legislación. No, cuando se realiza un cambio no se refleja en los planes, las actualizaciones son hechas en despachos sin visitar los recintos o hablar con los usuarios o personal de mantenimiento.

12. ¿Cree que se informa a los organismos previstos de la celebración de los distintos eventos en su ciudad? ¿Qué organismos? Si, pero la información es impunemente segada, y la respuesta a la comunicación lenta e ineficiente. En este aspecto hace falta una centralización de las comunicaciones y coordinación previa.

13. ¿Existe un asistentes/peligrosidad/tipología de acto para dotar de mayor o menor previsiones de seguridad? Desde el año 1991 en los informes que realizo si, incluyendo datos como el tipo de consumo de drogas habitual entre los asistentes. En otros informes que he visto no se menciona ni el tipo de conflictos generados en espectáculos anteriores.

14. Si usted organizara un congreso, seminario, foro que concentrara a 1000 personas ¿vería necesario informar a delegación de gobierno? ¿Y si fueran menos? Si, fuera del tipo que fuera y aunque el recinto cumpliera todo tipo de normativa.

15. En su opinión, que acciones podrían ayudar a una solución. Coordinación de administraciones y particulares implicados en el evento.

Generación de equipos de seguridad dirigidos por mandos medios con experiencia (actualmente sólo hay “soldados” y “generales”).

Comprender que el riesgo es generado por la actividad en sí misma, y en el caso de los eventos multitudinarios no hay dos iguales, pues dependen de la idiosincrasia del lugar y el recinto, el tipo de público y su subcultura, la situación social, etc. muchos y muy variados factores que requieren un esfuerzo en previsión y planificación.

16. ¿Qué sistemas de seguridad cree que son imprescindibles para un evento? ¿Y recomendables? Un control de accesos firme y ponderado al evento.

Unos equipos de intervención (desde sanitaria a actividades antisociales) en cantidad suficiente, experimentados y eficazmente coordinados por un gabinete de operaciones formado por representantes de Fuerzas del Orden Público, servicios sanitarios, bomberos, producción del evento, etc.

Recordemos que hace 2000 años el Coliseo Romano albergaba 50.000 espectadores en espectáculos bastante “provocadores”, no hay constancia de incidentes de calibre, e incluso se podía detener a un ladrón entre el público. Todo esto sin CCTV y sin comunicaciones electrónicas. Los medios técnicos son necesarios, pero no han de ser imprescindibles, hay situaciones a las que no se puede llegar, y menos por un fallo técnico o una secuencia de ellos.

Y en caso de llegar a estas situaciones debemos minimizarlos daños gracias a una flexibilidad de la respuesta operativa y un conocimiento absoluto del entorno y medios.

## Entrevista realizada a un protección civil 2

1. ¿Cuál es su visión actual de la seguridad en los eventos? Es compleja, pues por un lado por mi parte se intenta que todo tenga un nivel de prevención y por otro las instituciones intentan ahorrar en seguridad todo lo que pueden. Se pone a “trabajar” a voluntarios que ahorran presupuesto pero te crean más problemas sino los tienes formados.

El problema es un choque de intereses en ganar dinero y hacer eventos que den lustre a los ayuntamientos y por otro lado la falta de preparación por los mismos confiando en que nada pase e intentando que haya alguien que firme si pasa algo. No hay conciencia que si todo se hace bien y se prevé el riesgo disminuye a un 10%

No existen técnicos en la materia, ahora están apareciendo los directores de seguridad y dentro de poco habrá un FP sobre protección civil

2. ¿Donde ofrece sus servicios (MADRID, ESPAÑA, CCAA)? España

3. ¿Con qué problemas de seguridad se encuentra? Con problemas de comunicación y coordinación con otros colectivos, el trabajar en España con otros servicios es muy complejo. Sobre todo con bomberos que es un colectivo que no se suele mezclar con otros. Si a eso le sumas que los jefes de los servicios tienen afán personalista te encuentras una gran dificultad para atajar sucesos.

4. ¿Cree que todos los organizador/promotor del acto/evento hacen una previsión de los riesgos y las amenazas? NO, y no lo hacen porque supone conocer algo que si se materializa pueden decir que no lo sabían y salvan la cara. Es cuando haces un análisis de riesgos por tu cuenta que te dicen que peligra tu puesto.

¿Respetan la legislación actual? La estrictamente legal, si. Pero la legalidad a veces es insuficiente porque tiene huecos y por esos huecos es por donde se puede colar un siniestro.

5. ¿Cree que las fuerzas de seguridad entienden los objetivos de la organización de eventos? Depende del mando que tengan, la formación que tenga. Si es verdad que las cosas han cambiado mucho. El Madrid Arena ha hecho cambiar conciencias, un poco, pero ha hecho cambiar. El concepto seguridad es manejado con otro significado por las FF.SS su significado es el de seguridad policial pero no de seguridad integral

6. ¿Cuál cree que son las razones de que no se cumpla con los criterios mínimos legales (plan autoprotección actualizado, plan de seguridad, plan de riesgos laborales)? La administración no se pone seria, no tiene un cuerpo de inspectores. La misma norma básica es una norma de mínimos, para tener un plan de autoprotección hay que tener

2.000 personas si tienes 1999 no te hace falta. Y los bomberos cumplen con su función de prevención de incendios, solo les interesa la función de extinción.

7. ¿Cree que los organizadores están suficientemente formados en este aspecto? No, de todas formas no hay información clara en los ayuntamientos y los trámites no están claros en determinadas juntas de distrito en Madrid se resuelve mandando el plan a bomberos y en otras se resuelve en la misma junta.

Se debe de tener una política clara de cómo hacer eventos, los papeles que lleva y los tiempos en los que se debe de entregar. La administración debe de ayudar a que todo esto se cumpla, parece que está esperando a que te falte un papel para desentenderse.

8. ¿Por qué cree que siguen pasando accidentes/incidentes en actos /eventos? Un accidente es fruto de varios fallos, no sólo de uno.

Falta de coordinación entre los servicios, gran personalismos en la dirección de los servicios. Falta de comunicación entre las administraciones por temas políticos.

Falta de información previa a los asistentes de las normas del evento

Falta de previsión por los organizadores

Falta de educación en los colegios

9. Si tuviera que decir un porcentaje en el que se encuentran deficiencias de seguridad en eventos ¿cuál diría? 60%

10. ¿Está preparada su empresa/institución para un ciberataque, la página web ofrece las protecciones necesarias? No

11. Piensa que los planes de autoprotección de las sedes /establecimientos de eventos están actualizados según la legislación. No, un plan se hace para pasar una inspección o para una apertura y luego se olvida en un cajón hasta que lo pide el juez, pero es culpa de las administraciones públicas que ellas tampoco lo cumplen.

12. ¿Cree que se informa a los organismos previstos de la celebración de los distintos eventos en su ciudad? ¿Qué organismos? Según la magnitud sí. Pero no hay un protocolo claro para hacerlo, se debería de informar a un organismo y este debería de informar a todos los implicados y no dejar que sea el organizador el que vaya puerta por puerta.

13. ¿Existe un asistentes/peligrosidad/tipología de acto para dotar de mayor o menor previsiones de seguridad? Eso depende del público al que vaya dirigido, condiciones del local, etc. Debería de hacerse mediante alguna fórmula matemática como se calcula la carga de fuego, animo a la universidad a estudiar sobre ello.

14. Si usted organizara un congreso, seminario, foro que concentrara a 1000 personas ¿vería necesario informar a delegación de gobierno? ¿Y si fueran menos?

Depende si es en un local o en lugar abierto. Se son 1.000 personas y el local está condicionado para ello no hace falta. A delegación de gobierno es si se va a utilizar la calle y cortar accesos etc.

15. En su opinión, que acciones podrían ayudar a una solución. Modificar la Norma básica de autoprotección 393/2007 para que sea más restrictiva. Crear servicios de inspección de eventos que tenga una mirada no sesgada por policía ni bomberos, pero en el que participaran.

16. ¿Qué sistemas de seguridad cree que son imprescindibles para un evento? ¿Y recomendables? Depende. Lo primero es un buen sistema de evacuación, sistema de detección de incendios, un servicio de seguridad que conozca su trabajo y el local. Coordinación con los servicios de municipales y del estado. Si el evento es grande un Centro de Coordinación CECOR integrado. Unas buenas comunicaciones y protocolos de actuación claros.



### **Entrevista realizada a un Detectives. Investigación Privada**

1. ¿Cuál es su visión actual de la seguridad en los eventos?

Actualmente la Seguridad en los eventos se ha visto impulsada a una reflexión.

Desgraciadamente con motivo de diversos accidentes y situaciones dramáticas que pusieron en solfa al estado actual de la normativa al respecto.

Aun así, a nuestro juicio se muestra necesaria una mayor dedicación legislativa y material con objeto de aminorar las situaciones de inseguridad que pudieren sucederse durante la realización de eventos.

2. ¿Donde ofrece sus servicios (MADRID, ESPAÑA, CCAA)? Castilla y león

3. ¿Con qué problemas de seguridad se encuentra? El principal problema que se encuentra en el mundo de la seguridad en la falta de coordinación entre el personal de seguridad pública y privada, así como la laxitud en los cometidos de ambos entes.

4. ¿Cree que todos los organizador/promotor del acto/evento hacen una previsión de los riesgos y las amenazas? Los organizadores y promotores de eventos, tratan de adecuar sus servicios a la normativa, mediante la máxima del mínimo esfuerzo y dedicación, debido a nuestro juicio a la dificultad que supone concurrir a un concurso público de seguridad, ofreciendo un precio por servicios de seguridad privada que contemple la normativa y a su vez ofrezca rendimientos económicos a los mismos. Este binomio medios y economía difícilmente se ponen de acuerdo a la hora de ofrecer un servicio de calidad, completo en sus necesidades.

¿Respetan la legislación actual? A nuestro juicio no se respeta escrupulosamente la legislación de seguridad, ni por la seguridad pública ni por la seguridad privada

5. ¿Cree que las fuerzas de seguridad entienden los objetivos de la organización de eventos? Dentro de los cuerpos y fuerzas de seguridad existen profesionales que cotidianamente se dedican a este menester, ofreciendo un dilatado conocimiento de las situaciones que se desencadenan durante un evento, pero la realidad de un evento masificado, desborda sobradamente cualquier conocimiento esmerado sobre este fenómeno, viéndose cualquier ente de seguridad, incapaz de ofrecer un servicio seguro y completo por falta generalmente de medios materiales y físicos, refiriéndonos a físicos a las instalaciones donde se desarrollan esos eventos que imposibilitan en ocasiones el desarrollo eficaz del servicio.

6. ¿Cuál cree que son las razones de que no se cumpla con los criterios mínimos legales (plan autoprotección actualizado, plan de seguridad, plan de riesgos laborales)? El principal a nuestro juicio son la escasez de recursos humanos por un lado, el desconocimiento de los planes de seguridad por otro lado y la imposibilidad a veces

como hemos aludido de aplicar estos a un entorno o infraestructura no habilitado bajo la normativa de seguridad.

7. ¿Cree que los organizadores están suficientemente formados en este aspecto? Nos consta que actualmente se trata de situar en esos puestos a personas con un grado de conocimiento más abultado o actualizado que antaño, en donde estos puestos eran determinados a dedo, sin importar si se tenía conocimiento alguno sobre el tema, más que únicamente haber pertenecido a alguna de las fuerzas y cuerpos de seguridad, como si ese factor fuera suficiente para abarcar el conjunto de los conocimientos necesarios sobre la seguridad d eventos.

8. ¿Por qué cree que siguen pasando accidentes/incidentes en actos /eventos? Ese factor es difícil de eliminar. Si bien es posible aminorar riesgos que antes se sucedían a diario, actualmente hay una conciencia mayor, pero como hemos abundado, es necesario una mayor profesionalización y una mayor dedicación de medios físicos, coordinados estos de modo más profesional.

9. Si tuviera que decir un porcentaje en el que se encuentran deficiencias de seguridad en eventos ¿cuál diría? 35%

10. ¿Está preparada su empresa/institución para un ciberataque, la página web ofrece las protecciones necesarias? Los ciberataques se retroalimentan de sus propios aciertos y vulnerabilidades, aun estando prevenido para los ataques más básicos o habituales, puede en cualquier momento, un ataque novedoso y enmascarado de modo imperceptible acceder a los sistemas. Es por ello que se muestra necesaria una actualización continua en el conocimiento y defensa al respecto.

11. Piensa que los planes de autoprotección de las sedes /establecimientos de eventos están actualizados según la legislación. A nuestro juicio creemos que no es así, la cultura de seguridad como hemos avanzado se mueve por el mínimo esfuerzo de actualización. Como si de un quita multas se tratase, sin importan en demasía su eficacia.

12. ¿Cree que se informa a los organismos previstos de la celebración de los distintos eventos en su ciudad? ¿Qué organismos? Creemos que si, con objeto de salvaguardar las posibles situaciones que se pudieren producir. Pero como hemos avanzado, es posible que la discordancia y falta de coordinación llegue a darse el caso que se dupliquen medios o se resten estos al no existir una coordinación eficaz y real a través de plataformas adecuadas, que actualmente mediante el 112 han mejorado considerablemente , presentando aun diversas fallas en su funcionamiento.

13. ¿Existe un asistentes/peligrosidad/tipología de acto para dotar de mayor o menor previsiones de seguridad? El motivo de la peligrosidad en un evento es un tema complejo y la experiencia nos dice que no se debe minusvalorar la potencialidad de

peligrosidad de un evento. El mero hecho de aglutinar una ingente cantidad de personas en un lugar determinado, es suficiente para considerar esa posibilidad

14. Si usted organizara un congreso, seminario, foro que concentrara a 1000 personas ¿vería necesario informar a delegación de gobierno? ¿Y si fueran menos?

Totalmente necesario, y dependiendo del lugar, y los medios que se contasen habría que determinar la necesidad, pensemos que incluso 100 o 200 personas se mueven en vehículos y requieren un control tanto durante la realización del evento como en su acceso y salida.

15. En su opinión, que acciones podrían ayudar a una solución. Habría que establecer un protocolo de avisos independientemente de la cantidad, baremando el ente receptor, (con verdaderos profesionales de la seguridad) la necesaria dotación de medios que siempre deberá ser tacita y escrupulosamente coordinada.

16. ¿Qué sistemas de seguridad cree que son imprescindibles para un evento? ¿Y recomendables? Control de accesos, vigilancia uniformada y vigilancia no uniformada. Presencia de FFCC y protección civil.

### **Entrevista realizada a un seguridad privada 3**

1. ¿Cuál es su visión actual de la seguridad en los eventos? Es de un papel totalmente sumiso y secundario en la organización de estos actos
2. ¿Donde ofrece sus servicios (MADRID, ESPAÑA, CCAA)? En todo el Territorio nacional
3. ¿Con qué problemas de seguridad se encuentra? El primer problema, es la falta de conocimiento de seguridad de la dirección de los eventos. El no tener la información adecuada sobre: Tema del evento, trasfondo mediático, instalaciones y sus planes de evacuación, perfil de los asistentes, control de subcontratas, asistencia de Vip's y su equipo de protección.
4. ¿Cree que todos los organizador/promotor del acto/evento hacen una previsión de los riesgos y las amenazas? No lo creo, si pueden tener un esquema general, pero muy poco individualizado para el evento concreto. ¿Respetan la legislación actual? No, en muchos actos no se contrata personal de seguridad, si no, auxiliares de servicios que carecen de la formación y experiencia en seguridad.
5. ¿Cree que las fuerzas de seguridad entienden los objetivos de la organización de eventos? Los cuerpos y fuerzas de seguridad del estado solamente están presente en grandes eventos, donde el aforo o desplazamiento de personas sea masivo. Yo haría la pregunta al contrario, ¿La organización del los eventos entiende los conceptos de seguridad expresados por los CCFFSSEE?
6. ¿Cuál cree que son las razones de que no se cumpla con los criterios mínimos legales (plan autoprotección actualizado, plan de seguridad, plan de riesgos laborales)? Simplemente económicos o por considerar la seguridad como un estorbo (falta de cultura en seguridad)
7. ¿Cree que los organizadores están suficientemente formados en este aspecto? No, en mi experiencia, he visto organizadores más preocupados por la estética que por la seguridad.
8. ¿Por qué cree que siguen pasando accidentes/incidentes en actos /eventos? Por ser la seguridad una responsabilidad de personas que la desconocen (Relaciones Institucionales, Relaciones públicas, RRHH, SSGG, etc.)
9. Si tuviera que decir un porcentaje en el que se encuentran deficiencias de seguridad en eventos ¿cuál diría? Es muy difícil, ya que cada evento es diferente, y los porcentajes serian distintos. Es uno de los principales problemas de seguridad, el tratar todo como lo mismo.

10. ¿Está preparada su empresa/institución para un ciberataque, la página web ofrece las protecciones necesarias? Si, la SI está implantada adecuadamente.

11. Piensa que los planes de autoprotección de las sedes /establecimientos de eventos están actualizados según la legislación. No, en muchos no se registras las modificaciones o actualizaciones.

12. ¿Cree que se informa a los organismos previstos de la celebración de los distintos eventos en su ciudad? ¿Qué organismos? El organismo principal es la Delegación del Gobierno de cada CCAA.

Solo en los eventos que marca la ley, queda fuera una gran cantidad de eventos tanto profesionales como particulares si notificación.

13. ¿Existe un asistentes/peligrosidad/tipología de acto para dotar de mayor o menor previsiones de seguridad? El análisis de los riesgos de cada uno de los eventos.

14. Si usted organizara un congreso, seminario, foro que concentrara a 1000 personas ¿vería necesario informar a delegación de gobierno? ¿Y si fueran menos? Como organizador trataría que la Delegación de Gobierno tu viera conocimiento del acto, aunque fuera un aforo de menos de 1000 personas.

15. En su opinión, que acciones podrían ayudar a una solución. La independencia y el obligado cumplimiento de las directrices de los expertos en seguridad.

16. ¿Qué sistemas de seguridad cree que son imprescindibles para un evento? ¿Y recomendables? Como en el comentado anteriormente, cada evento es distinto en función de muchos factores: Instalaciones y sus medios (técnicos y humanos), aforo y perfil del mismo, implicación social y mediática, asistencia de personal Vip's ubicación (instalaciones, ciudad, nación)

### **Entrevista realizada a un vigilante de seguridad de una empresa de prestación de servicios de seguridad**

1. ¿Cuál es su visión actual de la seguridad en los eventos? la seguridad ha mejorado bastante pero siempre se puede mejorar
2. ¿Donde ofrece sus servicios (MADRID, ESPAÑA, CCAA)? Madrid
3. ¿Con qué problemas de seguridad se encuentra? Ninguno reseñable
4. ¿Cree que todos los organizador/promotor del acto/evento hacen una previsión de los riesgos y las amenazas? No ¿respetan la legislación actual? No siempre
5. ¿Cree que las fuerzas de seguridad entienden los objetivos de la organización de eventos? Más o menos
6. ¿Cuál cree que son las razones de que no se cumpla con los criterios mínimos legales (plan autoprotección actualizado, plan de seguridad, plan de riesgos laborales)? Las razones son obvias porque quien no lo tiene que consentir lo consiente por razones varias
7. ¿Cree que los organizadores están suficientemente formados en este aspecto? no todos
8. ¿Por qué cree que siguen pasando accidentes/incidentes en actos /eventos? Algunos no se pueden evitar pero otros suceden por saltarse las normas
9. Si tuviera que decir un porcentaje en el que se encuentran deficiencias de seguridad en eventos ¿cuál diría? del 15% al 20%
10. ¿Está preparada su empresa/institución para un ciberataque, la página web ofrece las protecciones necesarias? lo desconozco
11. Piensa que los planes de autoprotección de las sedes /establecimientos de eventos están actualizados según la legislación. Lo desconozco
12. ¿Cree que se informa a los organismos previstos de la celebración de los distintos eventos en su ciudad? ¿Qué organismos? En la mayoría si, a la policía, servicios médicos y organismos oficiales de encargar dichos eventos
13. ¿Existe un asistentes/peligrosidad/tipología de acto para dotar de mayor o menor previsiones de seguridad? en algunos eventos sí.
14. Si usted organizara un congreso, seminario, foro que concentrara a 1000 personas ¿vería necesario informar a delegación de gobierno? ¿Y si fueran menos? si siempre

15. En su opinión, que acciones podrían ayudar a una solución. Una formación individual o colectiva según se requiera

16. ¿Qué sistemas de seguridad cree que son imprescindibles para un evento? Cámaras para observar todo y personal cualificado para cada una de las tareas que requiera cada evento. Yo recomendaría estar siempre conectado a algún cuerpo de seguridad del estado ¿y recomendables? Que haya un mayor seguimiento en todos los eventos por pequeños que sean para que se cumplan todos los dispositivos que hagan falta en cada uno de ellos

### **Entrevista realizada a un Asesoría de Seguridad Personal y Corporativa**

1. ¿Cuál es su visión actual de la seguridad en los eventos? En general la seguridad, así como los factores respecto al entorno, seguridad general y sostenimiento, en eventos tanto públicos como corporativos, está en un segundo plano. No hay una conciencia de la importancia real de estos aspectos, supeditándose todo a conseguir un “pase” en cuanto a la normativa vigente.

2. ¿Donde ofrece sus servicios (MADRID, ESPAÑA, CCAA)? En España, Europa y Oriente Medio.

3. ¿Con qué problemas de seguridad se encuentra? Baja sensibilidad por parte de autoridades y directivos a los aspectos de seguridad general. Falta de preparación en el personal de apoyo en su respuesta a los requerimientos de seguridad.

Insuficiente disponibilidad de medios humanos y materiales, así como presupuesto destinado a las necesidades de seguridad.

4. ¿Cree que todos los organizador/promotor del acto/evento hacen una previsión de los riesgos y las amenazas? No, este es un aspecto fundamental que se deja en manos del contratista de seguridad, de nuevo simplemente como otra parte más de un expediente a cumplir ¿respetan la legislación actual? Se deja en manos del contratista de seguridad, descargándose en este el cumplimiento de la legislación.

5. ¿Cree que las fuerzas de seguridad entienden los objetivos de la organización de eventos? Las Fuerzas y cuerpos de seguridad del estado entienden los objetivos y están muy bien preparadas para intervenir ó asesorar a los organizadores. Sin embargo tienden a dar un paso atrás y dejar hacer a los responsables de seguridad privada, manteniéndose en una labor de fiscalización.

6. ¿Cuál cree que son las razones de que no se cumpla con los criterios mínimos legales (plan autoprotección actualizado, plan de seguridad, plan de riesgos laborales)? Carencias en los contratistas de seguridad privada, así como despreocupación por parte de la organización del evento.

7. ¿Cree que los organizadores están suficientemente formados en este aspecto? Habitualmente no, ya que se trata de un aspecto para ellos no fundamental en el éxito de cada evento.

8. ¿Por qué cree que siguen pasando accidentes/incidentes en actos /eventos? Carencias en los contratistas de seguridad privada, así como despreocupación por parte de la organización del evento

9. Si tuviera que decir un porcentaje en el que se encuentran deficiencias de seguridad en eventos ¿cuál diría? 80%



10. ¿Está preparada su empresa/institución para un ciberataque, la página web ofrece las protecciones necesarias? No dispongo de página web.

11. Piensa que los planes de autoprotección de las sedes /establecimientos de eventos están actualizados según la legislación. En un gran porcentaje no están actualizados, ni cuentan con personal que los conozca.

12. ¿Cree que se informa a los organismos previstos de la celebración de los distintos eventos en su ciudad? ¿Qué organismos? Solo en cuanto al cumplimiento de la legislación se refiere, y en muchos casos fuera de plazo.

13. ¿Existe un asistentes/peligrosidad/tipología de acto para dotar de mayor o menor previsiones de seguridad? Un análisis de las amenazas y un plan de riesgos apropiados determinan que medidas de seguridad hay que tomar en cada caso. Debe formar parte de un plan global de seguridad para la entidad organizadora.

14. Si usted organizara un congreso, seminario, foro que concentrara a 1000 personas ¿vería necesario informar a delegación de gobierno? ¿Y si fueran menos? En todos los casos en que se celebra un acto público, desde mi punto de vista es buena praxis comunicarlo a delegación del gobierno, independientemente del número previsto de asistentes

15. En su opinión, que acciones podrían ayudar a una solución. En respuesta a que acción concreta sugeriría para mejorar los procedimientos de seguridad, me centraría en una: exigir a todos los jefes de equipo, responsables operativos y cualquier otra persona involucrada en la organización de eventos su asistencia a una serie de briefings de seguridad, así como la firma de un documento conforme se les ha informado y facilitado todos los datos relativos al dispositivo.

He podido comprobar que en nuestro país hay poca cultura de lo que los anglosajones denominan "accountability" - el hecho de que se exige a todos los participantes con responsabilidades en seguridad estar informados y asegurar el cumplimiento de normas y procedimientos.

16. ¿Qué sistemas de seguridad cree que son imprescindibles para un evento? Depende del caso, es necesario estudiar cada escenario. Pero por supuesto serán imprescindibles medios de seguridad humanos preparados y convenientemente dirigidos.

¿Y recomendables? Tendría que conocer el lugar en que va a celebrarse, los actos que van a producirse, etc. Saber lo máximo posible para diseñar un plan de seguridad ó hacer sugerencias.

### **Entrevista realizada a un Fuerza y Cuerpo Seguridad**

1. ¿Cuál es su visión actual de la seguridad en los eventos? Tendría que conocer el lugar en que va a celebrarse, los actos que van a producirse, etc. Saber lo máximo posible para diseñar un plan de seguridad ó hacer sugerencias.
2. ¿Donde ofrece sus servicios (MADRID, ESPAÑA, CCAA)? En la comunidad de Madrid, a nivel municipal.
3. ¿Con qué problemas de seguridad se encuentra? Falta de planificación, y si existe es pobre o deficiente en muchos casos. Falta de personal y optimización de medios.
4. ¿Cree que todos los organizador/promotor del acto/evento hacen una previsión de los riesgos y las amenazas? No, suele ser un punto descuidado por ellos, aunque cada vez parece que se preocupan más. ¿Respetan la legislación actual? Habitualmente si, aunque eso no significa que se hayan tomando las medidas correctas y oportunas
5. ¿Cree que las fuerzas de seguridad entienden los objetivos de la organización de eventos? Si
6. ¿Cuál cree que son las razones de que no se cumpla con los criterios mínimos legales (plan autoprotección actualizado, plan de seguridad, plan de riesgos laborales)? No se cuenta la figura del profesional adecuado.
7. ¿Cree que los organizadores están suficientemente formados en este aspecto? No
8. ¿Por qué cree que siguen pasando accidentes/incidentes en actos /eventos? Falta de intervención de profesionales exclusivos y específicos, sobre todo cuando no actúan las FFCCSS
9. Si tuviera que decir un porcentaje en el que se encuentran deficiencias de seguridad en eventos ¿cuál diría? 50%
10. ¿Está preparada su empresa/institución para un ciberataque?, la página web ofrece las protecciones necesarias? No
11. Piensa que los planes de autoprotección de las sedes /establecimientos de eventos están actualizados según la legislación. Falta de intervención de profesionales exclusivos y específicos, sobre todo cuando no actúan las FFCCSS
12. ¿Cree que se informa a los organismos previstos de la celebración de los distintos eventos en su ciudad? ¿Qué organismos? Si, eso es habitual. Se avista a todos los necesarios
13. ¿Existe un asistentes/peligrosidad/tipología de acto para dotar de mayor o menor previsiones de seguridad? No

14. Si usted organizara un congreso, seminario, foro que concentrara a 1000 personas ¿vería necesario informar a delegación de gobierno? Si ¿Y si fueran menos? dependería de las circunstancias específicas: lugar, horarios, fechas, tipo de asistentes, etc.

15. En su opinión, que acciones podrían ayudar a una solución. Integrar en a profesionales cualificados en la elaboración, implantación, seguimiento y control de este tipo de actos, sobre todo a nivel privado.

16. ¿Qué sistemas de seguridad cree que son imprescindibles para un evento? Control de personas, vías de evacuación, vías de asistencia de emergencias, equipo de personal cualificado (directivo, auxiliares, vigilantes, etc.), control de aforo, servicio de seguridad suficiente, participación de todas las entidades necesarias, coordinación y planificación, etc. ¿Y recomendables? Información directa y rápida a todos los asistentes de las medidas de seguridad, vías de evacuación y aquellas relacionadas con la seguridad directa y urgente

### Entrevista realizada a un Seguridad Pública 1

1. ¿Cuál es su visión actual de la seguridad en los eventos? Se comienza a profesionalizar, aunque falta mucho trabajo aún.
2. ¿Donde ofrece sus servicios (MADRID, ESPAÑA, CCAA)? Alcorcón
3. ¿Con qué problemas de seguridad se encuentra? Falta de previsión, problemas para la implementación de medidas.
4. ¿Cree que todos los organizador/promotor del acto/evento hacen una previsión de los riesgos y las amenazas? No ¿respetan la legislación actual? No
5. ¿Cree que las fuerzas de seguridad entienden los objetivos de la organización de eventos? En la mayoría de las ocasiones
6. ¿Cuál cree que son las razones de que no se cumpla con los criterios mínimos legales (plan autoprotección actualizado, plan de seguridad, plan de riesgos laborales)? Desconocimiento por parte de los organizadores y presupuestos ajustados
7. ¿Cree que los organizadores están suficientemente formados en este aspecto? No
8. ¿Por qué cree que siguen pasando accidentes/incidentes en actos /eventos? Falta de previsión. Se entiende la preparación como gasto y no como inversión.
9. Si tuviera que decir un porcentaje en el que se encuentran deficiencias de seguridad en eventos ¿cuál diría? 50%
10. ¿Está preparada su empresa/institución para un ciberataque, la página web ofrece las protecciones necesarias? Lo desconozco
11. Piensa que los planes de autoprotección de las sedes /establecimientos de eventos están actualizados según la legislación. No
12. ¿Cree que se informa a los organismos previstos de la celebración de los distintos eventos en su ciudad? ¿Qué organismos? Sí. Diferentes concejalías.
13. ¿Existe un asistentes/peligrosidad/tipología de acto para dotar de mayor o menor previsiones de seguridad? Si
14. Si usted organizara un congreso, seminario, foro que concentrara a 1000 personas ¿vería necesario informar a delegación de gobierno? Depende el tipo de acto, aunque siempre se informa a Policía Nacional, aun no siendo de su competencia. ¿Y si fueran menos? Igual
15. En su opinión, que acciones podrían ayudar a una solución. Reuniones previas de preparación de los eventos una vez decidido la realización del evento.

16. ¿Qué sistemas de seguridad cree que son imprescindibles para un evento?

Medidas físicas y seguridad privada

¿Y recomendables? Redes sociales.

## Entrevista realizada a un Seguridad Pública 2

1. ¿Cuál es su visión actual de la seguridad en los eventos? Actualmente, salvo excepciones, se ofrece un alto grado de seguridad en los eventos que se organizan

2. ¿Donde ofrece sus servicios (Madrid, España, CCAA)?

Administración Local (eventos culturales, deportivos y lúdicos).

3. ¿Con qué problemas de seguridad se encuentra? Falta de efectivos

4. ¿Cree que todos los organizador/promotor del acto/evento hacen una previsión de los riesgos y las amenazas? No ¿respetan la legislación actual? Depende de los organizadores /promotores, muchos de ellos no lo hacen salvo si se les requiere para ello

5. ¿Cree que las fuerzas de seguridad entienden los objetivos de la organización de eventos? Si

6. ¿Cuál cree que son las razones de que no se cumpla con los criterios mínimos legales (plan autoprotección actualizado, plan de seguridad, plan de riesgos laborales)? Razones económicas

7. ¿Cree que los organizadores están suficientemente formados en este aspecto? No

8. ¿Por qué cree que siguen pasando accidentes/incidentes en actos /eventos? Falta de cumplimiento de los requisitos exigidos por la legislación

9. Si tuviera que decir un porcentaje en el que se encuentran deficiencias de seguridad en eventos ¿cuál diría? 40%

10. ¿Está preparada su empresa/institución para un ciberataque, la página web ofrece las protecciones necesarias? no

11. Piensa que los planes de autoprotección de las sedes /establecimientos de eventos están actualizados según la legislación. No

12. ¿Cree que se informa a los organismos previstos de la celebración de los distintos eventos en su ciudad? ¿Qué organismos? Casi siempre

13. ¿Existe un asistentes/peligrosidad/tipología de acto para dotar de mayor o menor previsiones de seguridad? Si

14. Si usted organizara un congreso, seminario, foro que concentrara a 1000 personas ¿vería necesario informar a delegación de gobierno? ¿Y si fueran menos?

Depende de la peligrosidad y/o tipología del evento. Lo mismo

15. En su opinión, que acciones podrían ayudar a una solución. Formación/Inspecciones continuas/apoyo institucional

16. ¿Qué sistemas de seguridad cree que son imprescindibles para un evento? Sistemas contraincendios, de vigilancia y evacuación, así como cobertura sanitaria adecuada y cumplimiento de la normativa sobre aforos ¿Y recomendables? Todos aquellos otros que garanticen el normal desarrollo de los eventos

### **Entrevista realizada a un Escolta y Vigilante de Seguridad**

1. ¿Cuál es su visión actual de la seguridad en los eventos? Mucho intrusismo
2. ¿Donde ofrece sus servicios (MADRID, ESPAÑA, CCAA) ? España
3. ¿Con qué problemas de seguridad se encuentra? Falta de organización, planificación y órdenes concretas a los operativos
4. ¿Cree que todos los organizador/promotor del acto/evento hacen una previsión de los riesgos y las amenazas? No ¿Respetan la legislación actual? No
5. ¿Cree que las fuerzas de seguridad entienden los objetivos de la organización de eventos? No, o no los saben poner en activo
6. ¿Cuál cree que son las razones de que no se cumpla con los criterios mínimos legales (plan autoprotección actualizado, plan de seguridad, plan de riesgos laborales)? La escasa profesionalidad de los mandos en las empresas del Sector
7. ¿Cree que los organizadores están suficientemente formados en este aspecto? No
8. ¿Por qué cree que siguen pasando accidentes/incidentes en actos /eventos? Por la falta del estudio de riesgos, el Plan de Seguridad y protocolos de actuación en eventualidades específicas.
9. Si tuviera que decir un porcentaje en el que se encuentran deficiencias de seguridad en eventos ¿cuál diría? 80%
10. ¿Está preparada su empresa/institución para un ciberataque, la página web ofrece las protecciones necesarias? No
11. Piensa que los planes de autoprotección de las sedes /establecimientos de eventos están actualizados según la legislación, No
12. ¿Cree que se informa a los organismos previstos de la celebración de los distintos eventos en su ciudad? ¿Qué organismos? No. Policía local, emergencias sanitarias, bomberos
13. ¿Existe un asistentes/peligrosidad/tipología de acto para dotar de mayor o menor previsiones de seguridad? Supuestamente, si
14. Si usted organizara un congreso, seminario, foro que concentrara a 1000 personas ¿vería necesario informar a delegación de gobierno? Por supuesto ¿Y si fueran menos? También
15. En su opinión, que acciones podrían ayudar a una solución. Persecución del intrusismo, revisiones de los documentos de las instalaciones para eventos, y su puesta en conocimiento de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado



16. ¿Qué sistemas de seguridad cree que son imprescindibles para un evento? Físicos y técnicos ¿Y recomendables? Físicos, técnicos y periféricos

#### Entrevista realizada a Seguridad Privada 4

1. ¿Cuál es su visión actual de la seguridad en los eventos? Muy deficiente.
2. ¿Dónde ofrece sus servicios (MADRID, ESPAÑA, CCAA)? Madrid
3. ¿Con qué problemas de seguridad se encuentra? Hurtos y violencia callejera.
4. ¿Cree que todos los organizador/promotor del acto/evento hacen una previsión de los riesgos y las amenazas? Si, si, complemente de acuerdo. ¿Respetan la legislación actual? No, no, para nada.
5. ¿Cree que las fuerzas de seguridad entienden los objetivos de la organización de eventos? No, no, porque apenas se le informan de ellos.
6. ¿Cuál cree que son las razones de que no se cumpla con los criterios mínimos legales (plan autoprotección actualizado, plan de seguridad, plan de riesgos laborales)? Dinero e inversión en ello.
7. ¿Cree que los organizadores están suficientemente formados en este aspecto? No. Para nada.
8. ¿Por qué cree que siguen pasando accidentes/incidentes en actos /eventos? Por la falta de dinero en el área de seguridad y prevención.
9. Si tuviera que decir un porcentaje en el que se encuentran deficiencias de seguridad en eventos ¿cuál diría? 80 %
10. ¿Está preparada su empresa/institución para un ciberataque, la página web ofrece las protecciones necesarias? Por la falta de dinero en el área de seguridad y prevención.
11. Piensa que los planes de autoprotección de las sedes /establecimientos de eventos están actualizados según la legislación. Si, por las continuas inspecciones periódicas.
12. ¿Cree que se informa a los organismos previstos de la celebración de los distintos eventos en su ciudad? ¿Qué organismos? Si, claro. La subdelegación del gobierno, gobierno autonómico y local, y sus correspondientes FFCCSS.
13. ¿Existe un asistentes/peligrosidad/tipología de acto para dotar de mayor o menor previsiones de seguridad? Si, depende del evento que se realice.
14. Si usted organizara un congreso, seminario, foro que concentrara a 1000 personas ¿vería necesario informar a delegación de gobierno? Sí, claro y le daría mi plan de autoprotección y evacuación. Al mismo tiempo le pediría colaboración. ¿Y si fueran menos? Igualmente

15. En su opinión, que acciones podrían ayudar a una solución. Un ley más dura por así decirlo que supervise en profundidad los planes de emergencia y evacuación.

16. ¿Qué sistemas de seguridad cree que son imprescindibles para un evento? Un buen equipo bien formado en cuya materia y la revisión pertinente del local por parte de las FFCCSS. ¿Y recomendables? Si el aforo es altamente excesivo una unidad de control de masas. Modificar o exigir la correcta funcionalidad de los criterios mínimos legales (plan autoprotección actualizado, plan de seguridad, plan de riesgos laborales)

### **Entrevista realizada a una persona del cuerpo de Bomberos**

1. ¿Cuál es su visión actual de la seguridad en los eventos? Depende del tipo de eventos, los hay donde los organizadores están preocupados por la seguridad de las personas y una mayor parte donde el dinero prima muy por encima de la seguridad y si se realiza la documentación de seguridad, es tan sólo un papel que se entrega a última hora para cumplir con los requisitos.
2. ¿Donde ofrece sus servicios (MADRID, ESPAÑA, CCAA)? Por lo general en conciertos o romerías con muy altos aforos.
3. ¿Con qué problemas de seguridad se encuentra? La consecución de beneficios prima mucho frente a la seguridad.
4. ¿Cree que todos los organizador/promotor del acto/evento hacen una previsión de los riesgos y las amenazas? Muy pocos, tan sólo los buenos profesionales que realizan la documentación. Pero esta suele realizarse con poca información y una nula implantación. ¿Respetan la legislación actual? Suele respetarse, pero tan sólo para cumplir, sin alcanzar el objeto de la legislación.
5. ¿Cree que las fuerzas de seguridad entienden los objetivos de la organización de eventos? No
6. ¿Cuál cree que son las razones de que no se cumpla con los criterios mínimos legales (plan autoprotección actualizado, plan de seguridad, plan de riesgos laborales)? Suele ser un factor secundario que se aborda con muy poco tiempo y dinero. La falta de tiempo hace que medidas sencillas se conviertan en inabordables.
7. ¿Cree que los organizadores están suficientemente formados en este aspecto? No, todo lo relacionado con la seguridad lo subcontratan al mejor postor.
8. ¿Por qué cree que siguen pasando accidentes/incidentes en actos /eventos? Por disminución de la calidad en las medidas y vigilancia de seguridad.
9. Si tuviera que decir un porcentaje en el que se encuentran deficiencias de seguridad en eventos ¿cuál diría? 90 %
10. ¿Está preparada su empresa/institución para un ciberataque, la página web ofrece las protecciones necesarias? Supongo que sí. Pero no afectaría a ningún evento.
11. Piensa que los planes de autoprotección de las sedes /establecimientos de eventos están actualizados según la legislación. No, fundamentalmente se desconoce el Plan por parte de los empleados.

12. ¿Cree que se informa a los organismos previstos de la celebración de los distintos eventos en su ciudad? ¿Qué organismos? No, sólo si a su vez el Ayuntamiento pone en marcha a sus propios organismos.

13. ¿Existe un asistentes/peligrosidad/tipología de acto para dotar de mayor o menor previsiones de seguridad? No lo creo, la reglamentación indica poco al respecto. Aunque el aforo a veces está limitado o ampliado en función del local.

14. Si usted organizara un congreso, seminario, foro que concentrara a 1000 personas ¿vería necesario informar a delegación de gobierno? Si el Ayuntamiento no lo indica, me extraña que se realice. ¿Y si fueran menos? No

15. En su opinión, que acciones podrían ayudar a una solución. Si el Ayuntamiento no lo indica, me extraña que se realice.

16. ¿Qué sistemas de seguridad cree que son imprescindibles para un evento? Un planteamiento integral y claro de la seguridad desde el principio.

¿Y recomendables? Un simulacro previo al evento con todos los integrantes definidos en el Plan de Autoprotección que será teórico.

## Entrevista Consultoría/Ingeniería

1. ¿Cuál es su visión actual de la seguridad en los eventos? Escasa, se necesita reforzar papel de asesores técnicos y respaldo legal.
2. ¿Donde ofrece sus servicios (MADRID, ESPAÑA, CCAA)? España
3. ¿Con qué problemas de seguridad se encuentra? De todo tipo
4. ¿Cree que todos los organizador/promotor del acto/evento hacen una previsión de los riesgos y las amenazas? No ¿respetan la legislación actual? No siempre
5. ¿Cree que las fuerzas de seguridad entienden los objetivos de la organización de eventos? Depende de la fase de comunicación previa
6. ¿Cuál cree que son las razones de que no se cumpla con los criterios mínimos legales (plan autoprotección actualizado, plan de seguridad, plan de riesgos laborales)? Falta de previsión, el PAP aún estando, no suele estar actualizado ni correctamente implantado. Algo parecido ocurre con evaluación de riesgos en el campo laboral.
7. ¿Cree que los organizadores están suficientemente formados en este aspecto? Sin duda no
8. ¿Por qué cree que siguen pasando accidentes/incidentes en actos /eventos? Se sigue aplicando el axioma: 'Aquí nunca ha pasado nada'
9. Si tuviera que decir un porcentaje en el que se encuentran deficiencias de seguridad en eventos ¿cuál diría? 70 %
10. ¿Está preparada su empresa/institución para un ciberataque, la página web ofrece las protecciones necesarias? No
11. Piensa que los planes de autoprotección de las sedes /establecimientos de eventos están actualizados según la legislación. No siempre
12. ¿Cree que se informa a los organismos previstos de la celebración de los distintos eventos en su ciudad? ¿Qué organismos? No, en todas las CCAA. En Andalucía, por ejemplo no existe aún registro de PAP ni de técnicos competentes.
13. ¿Existe un asistentes/peligrosidad/tipología de acto para dotar de mayor o menor previsiones de seguridad? No siempre
14. Si usted organizara un congreso, seminario, foro que concentrara a 1000 personas ¿vería necesario informar a delegación de gobierno? De forma general, no ¿Y si fueran menos? Tampoco

15. En su opinión, que acciones podrían ayudar a una solución. Regulación uniforme. Buen ejemplo el proyecto en marcha en CCMM Madrid

16. ¿Qué sistemas de seguridad cree que son imprescindibles para un evento? Control de acceso, dispositivo sanitario, personal de seguridad ¿Y recomendables? Dependiendo del tipo de evento: Medios electrónicos, apoyo Institucional. Profundizar en la correcta implantación de los PAP. La herramienta se tiene (aunque se pueda mejorar) generalmente falla la implantación/actualización

## Entrevista Seguridad Privada 5

1. ¿Cuál es su visión actual de la seguridad en los eventos? Seguridad en eventos deportivos
2. ¿Donde ofrece sus servicios (MADRID, ESPAÑA, CCAA)? Canarias
3. ¿Con qué problemas de seguridad se encuentra? Formación en esta rama de seguridad deportiva nula
4. ¿Cree que todos los organizador/promotor del acto/evento hacen una previsión de los riesgos y las amenazas? No ¿respetan la legislación actual? No
5. ¿Cree que las fuerzas de seguridad entienden los objetivos de la organización de eventos? Son los que menos la entienden pero sí se les da muy bien sancionar a la Seguridad privada.
6. ¿Cuál cree que son las razones de que no se cumpla con los criterios mínimos legales (plan autoprotección actualizado, plan de seguridad, plan de riesgos laborales)? Colaboración y ayuda entre las partes y formación y preparación continuada en la materia.
7. ¿Cree que los organizadores están suficientemente formados en este aspecto? No
8. ¿Por qué cree que siguen pasando accidentes/incidentes en actos /eventos? Preparación y formación nula.
9. Si tuviera que decir un porcentaje en el que se encuentran deficiencias de seguridad en eventos ¿cuál diría? 40 %
10. ¿Está preparada su empresa/institución para un ciberataque, la página web ofrece las protecciones necesarias? No.
11. Piensa que los planes de autoprotección de las sedes /establecimientos de eventos están actualizados según la legislación. No.
12. ¿Cree que se informa a los organismos previstos de la celebración de los distintos eventos en su ciudad? ¿Qué organismos? No, ni se molestan en ello
13. ¿Existe un asistentes/peligrosidad/tipología de acto para dotar de mayor o menor previsiones de seguridad? No
14. Si usted organizara un congreso, seminario, foro que concentrara a 1000 personas ¿vería necesario informar a delegación de gobierno? Totalmente de acuerdo. ¿Y si fueran menos? Depende de la instalación, motivos de ese evento, etc.



15. En su opinión, que acciones podrían ayudar a una solución. Formación al personal directivo en seguridad y concienciación al personal a su mando. Que se involucren mucho en exigir al gobierno estatal y las comunidades autónomas en la formación y exigencias de formar y obligar a tener jefes y directores de seguridad acreditados en todos los eventos y demás organizaciones contratados por los organismos oficiales.

16. ¿Qué sistemas de seguridad cree que son imprescindibles para un evento? CCTV, detectores volumétricos, salidas de emergencia, etc. ¿Y recomendables? Todas

### Entrevista Director Seguridad 3

1. ¿Cuál es su visión actual de la seguridad en los eventos? Existen grandes diferencias en los eventos, dependiendo de donde se realicen estos y quien los organice, circunscribiéndonos a los eventos musicales donde desarrollo mi labor, he de decir que en los de masiva afluencia, ya esta mas que asentada la figura del directos de seguridad, pero es en los eventos realizados en provincias, pueblos, ya sean conciertos, verbenas, etc., aun hay que trabajar mucho por profesionalizaros y llegar a unos estándares mínimos.
2. ¿Donde ofrece sus servicios (MADRID, ESPAÑA, CCAA)? Todo el territorio nacional y América latina.
3. ¿Con qué problemas de seguridad se encuentra? La falta de colaboración del promotor, la falta de conocimientos y capacidades, y la poca colaboración del público asistente.
4. ¿Cree que todos los organizador/promotor del acto/evento hacen una previsión de los riesgos y las amenazas? No ¿Respetan la legislación actual? no en todos los casos
5. ¿Cree que las fuerzas de seguridad entienden los objetivos de la organización de eventos? Depende del cuerpo o entidad que haya de informar sobre dicho evento, ya que me he encontrado con mandos policiales que asumían sus carencias en este tipo de eventos y también he sufrido a técnicos de ayuntamientos que no se dejaban asesorar.
6. ¿Cuál cree que son las razones de que no se cumpla con los criterios mínimos legales (plan autoprotección actualizado, plan de seguridad, plan de riesgos laborales)? Algunos promotores solo implementan estas partidas cuando se les exige por la autoridad local y/o autonómica, y donde no se les pide lo obvian, ya que siguen viendo esto como un gasto y no como una inversión.
7. ¿Cree que los organizadores están suficientemente formados en este aspecto? No, por regla general
8. ¿Por qué cree que siguen pasando accidentes/incidentes en actos /eventos? por la falta de medios, porque, debido a la situación económica, cualquiera se postula para la realización de eventos sin la experiencia y capacitación adecuada, en definitiva, es una falta de profesionalización.
9. Si tuviera que decir un porcentaje en el que se encuentran deficiencias de seguridad en eventos ¿cuál diría? teniendo en cuenta la amplitud de eventos, verbenas, fiestas populares y demás, que se realizan a lo largo y ancho de nuestra geografía, lamento tener que ser agorero, pero creo que en un 60% de estos se hayan deficiencias.

10. ¿Está preparada su empresa/institución para un ciberataque, la página web ofrece las protecciones necesarias? No tengo página web

11. Piensa que los planes de autoprotección de las sedes /establecimientos de eventos están actualizados según la legislación. No todos

12. ¿Cree que se informa a los organismos previstos de la celebración de los distintos eventos en su ciudad? ¿Qué organismos? No, muchos se realizan sin las autorizaciones pertinentes, por el simple hecho de no ser solicitadas.

13. ¿Existe un asistentes/peligrosidad/tipología de acto para dotar de mayor o menor previsiones de seguridad? A mi juicio, en la evaluación de riesgos de un evento, hemos de tener en cuenta, entre otros, el tipo de público, los antecedentes de eventos similares, y la tipología social. En función de ello, se ha de implementar adecuadamente el dispositivo de medios de seguridad.

14. ¿Si usted organizara un congreso, seminario, foro que concentrara a 1000 personas vería necesario informar a delegación de gobierno? Cada comunidad autónoma (o un buen numero de ellas) tienen asumidas competencias en espectáculos públicos, y tienen legislación al respecto, en esta se recogen los distintos tipos de eventos que ampara y regula, por lo que cada caso sería distinto. ¿Y si fueran menos? Me remito a mi anterior respuesta.

15. En su opinión, que acciones podrían ayudar a una solución. Formación, consenso, adecuación de normativa, marcos de trabajo claros y tan vagos, etc.

16. ¿Qué sistemas de seguridad cree que son imprescindibles para un evento? Para el tipo de evento que en que me desenvuelvo, es fundamental un control de aforo, que sea ágil, inmediato y adaptable. ¿Y recomendables? La video grabación y sistemas de captación de imagen y visualización en tiempo real.

### Entrevista Seguridad Pública 3

1. ¿Cuál es su visión actual de la seguridad en los eventos? Profesional por parte de los organismos implicados pero mejorable en muchos aspectos.
2. ¿Donde ofrece sus servicios (MADRID, ESPAÑA, CCAA)? Planes de Autoprotección y Planes de Emergencia Municipal
3. ¿Con qué problemas de seguridad se encuentra? Falta de interés, falta de profesionalidad, falta de formación específica y falta de inversión.
4. ¿Cree que todos los organizador/promotor del acto/evento hacen una previsión de los riesgos y las amenazas? No. Una gran mayoría de ellos carece de evaluación correcta de riesgos y por lo tanto de medidas reductoras de los mismos. ¿Respetan la legislación actual? La legislación es precaria y carente de sentido en muchos aspectos. Se respeta desde un punto de vista limitado y en muchas ocasiones como un medio para evitar sanciones no como un medio para conseguir seguridad real en sus actividades.
5. ¿Cree que las fuerzas de seguridad entienden los objetivos de la organización de eventos? No. No suelen ser comunicados.
6. ¿Cuál cree que son las razones de que no se cumpla con los criterios mínimos legales (plan autoprotección actualizado, plan de seguridad, plan de riesgos laborales)? Falta de conocimiento, falta de inversión, intrusismo y "Piratas" del sector.
7. ¿Cree que los organizadores están suficientemente formados en este aspecto? A un alto nivel si pero existen muchos organizadores que carecen de formación o interés por el tema de la seguridad en sus eventos.
8. ¿Por qué cree que siguen pasando accidentes/incidentes en actos /eventos? Falta de previsión, prima beneficio económico sobre la inversión en seguridad.
9. Si tuviera que decir un porcentaje en el que se encuentran deficiencias de seguridad en eventos ¿cuál diría? Había que diferenciar entre tipo de eventos y tamaño de los mismos ya que las cifras cambian notablemente.
10. ¿Está preparada su empresa/institución para un ciberataque, la página web ofrece las protecciones necesarias? Lo desconozco
11. Piensa que los planes de autoprotección de las sedes /establecimientos de eventos están actualizados según la legislación. Según el nivel de exigencia de la administración que los recibe. En un porcentaje alto, no.
12. ¿Cree que se informa a los organismos previstos de la celebración de los distintos eventos en su ciudad? ¿Qué organismos? No siempre la administración recibe

comunicación de los organizadores y en muchas ocasiones la información se encuentra viciada.

13. ¿Existe un asistente/peligrosidad/tipología de acto para dotar de mayor o menor previsiones de seguridad? Las previsiones de seguridad se ajustan a la normativa en vigor que como dije es precaria lo que significa que no hay un estándar claro de lo que se debería exigir en operativa de seguridad en eventos de determinados sectores.

14. Si usted organizara un congreso, seminario, foro que concentrara a 1000 personas ¿vería necesario informar a delegación de gobierno? Desde el punto de vista de la seguridad del evento realizaría lo necesario para garantizar la seguridad del mismo, siempre que de la correcta evaluación de riesgos realizada se pudiera inferir que existen ciertos riesgos relacionados con la seguridad. ¿Y si fueran menos? Misma respuesta

15. En su opinión, que acciones podrían ayudar a una solución. Cambios normativos, implicación de las administraciones implicadas y riguroso control administrativo y judicial. Control administrativo en materia de seguridad en eventos por parte de las administraciones implicadas. Ley del Sistema Nacional de PC e implicaciones en materia de seguridad en eventos. Coordinación de respuesta de empresas privadas con la seguridad pública: Planes de Emergencia Municipal. Evaluación crítica de la normativa en materia de seguridad, etc.

16. ¿Qué sistemas de seguridad cree que son imprescindibles para un evento? La planificación que determine la ley y la correcta implantación de la misma. Es en ese documento de planificación en el que los profesionales de la seguridad relacionados con el evento deben determinar las correctas medidas. ¿Y recomendables? Misma respuesta

### **Entrevista Consultoría Planes de autoprotección / Planes de Emergencia**

1. ¿Cuál es su visión actual de la seguridad en los eventos? La seguridad en los eventos a día de hoy es fundamental, aunque los promotores y las autoridades prestan más atención a otros aspectos organizativos, confundiendo en muchas ocasiones las tareas de vigilancia con las tareas de otro tipo.
2. ¿Donde ofrece sus servicios (MADRID, ESPAÑA, CCAA)? Todo el territorio nacional incluidas las islas.
3. ¿Con qué problemas de seguridad se encuentra? Sobre todo con el desconocimiento por parte de los organizadores de la normativa que les afecta entre otras cosas por la existencia de múltiple normativa diferente al respecto
4. ¿Cree que todos los organizador/promotor del acto/evento hacen una previsión de los riesgos y las amenazas? No, no la hacen y en el caso de hacer una previsión lo que no hacen nunca es un análisis de los riesgos de forma profesional y metodológica. ¿Respetan la legislación actual? No, por omisión o por desconocimiento en muchos casos no lo hacen
5. ¿Cree que las fuerzas de seguridad entienden los objetivos de la organización de eventos? Si, cada vez lo entienden más, tanto la seguridad pública como por supuesto la seguridad privada
6. ¿Cuál cree que son las razones de que no se cumpla con los criterios mínimos legales (plan autoprotección actualizado, plan de seguridad, plan de riesgos laborales)? Pienso que es el desconocimiento y la falsa seguridad de que en eventos principalmente de 1 día o menos, nunca pasa nada.
7. ¿Cree que los organizadores están suficientemente formados en este aspecto? No, creo que no lo están, pero también creo que no es necesario que lo estén, creo que es necesario que conozcan la legislación y al igual que contratan un fotógrafo experto según sus necesidades contraten un responsable de seguridad experto según sus necesidades.
8. ¿Por qué cree que siguen pasando accidentes/incidentes en actos /eventos? Por qué a día de hoy se sigue viendo la seguridad como un gato y no como una inversión, y por lo tanto se escatiman medios y el resultado son los incidentes.
9. Si tuviera que decir un porcentaje en el que se encuentran deficiencias de seguridad en eventos ¿cuál diría? 85%
10. ¿Está preparada su empresa/institución para un ciberataque, la página web ofrece las protecciones necesarias? Mi empresa soportaría un ciberataque ya que de la misma no

cuelgan servicios de ningún tipo, es simplemente informativa. Los servicios están en una página web que no es pública.

11. Piensa que los planes de autoprotección de las sedes /establecimientos de eventos están actualizados según la legislación. De los establecimientos quiero pensar que sí, de los eventos estoy casi seguro que no

12. ¿Cree que se informa a los organismos previstos de la celebración de los distintos eventos en su ciudad? ¿Qué organismos? Creo que si el evento es mediano de menos de 3000 personas nunca se informa a las autoridades ni organismos

13. ¿Existe un asistente/peligrosidad/tipología de acto para dotar de mayor o menor previsiones de seguridad? Si, el baremo lo pone el Real Decreto 393/2007, el entorno, los riesgos analizados y el momento puntual

14. Si usted organizara un congreso, seminario, foro que concentrara a 1000 personas ¿vería necesario informar a delegación de gobierno? A la delegación del gobierno quizás no, aunque depende del tipo de evento. En todo caso al municipio en cuestión si el municipio no es de gran tamaño. ¿Y si fueran menos? En caso de menos de 1000 asistentes no.

15. En su opinión, que acciones podrían ayudar a una solución Con un epígrafe concreto dentro del RD393 para eventos e inspecciones de los eventos.

16. ¿Qué sistemas de seguridad cree que son imprescindibles para un evento? Un control de accesos efectivo y dependiendo del tipo de evento un equipo de dos personas que puedan dar respuestas a incidentes de seguridad, fuego y médicos. ¿Y recomendables? Los mismos

## ANEXO III: Formulario Google de encuesta sobre Concienciación de asistentes a Eventos

### CONCIENCIACIÓN SEGURIDAD ASISTENTES A EVENTOS

\*Obligatorio

**TIPO DE EVENTOS A LOS QUE ASISTE \***

☐ CONCIERTOS  
☐ CONGRESOS/SEMINARIOS/FOROS  
☐ FORMACIÓN  
☐ CARRERAS  
☐ EVENTOS DEPORTIVOS  
☐ FERIAS  
☐ Otro:

**SEXO Y EDAD \***

En otro edad

☐ HOMBRE  
☐ MUJER  
☐ Otro:

**CON QUÉ FRECUENCIA ASISTE AL AÑO A ESTE TIPO DE EVENTOS \***

☐ Una vez al año  
☐ Un par de veces  
☐ 3 a 5 veces  
☐ Más de 5 veces  
☐ Otro:

**Se interesa por la seguridad a la hora de asistir/inscribirse/comprar la entrada al evento \***

☐ SI  
☐ NO  
☐ Otro:

**¿CREE QUE EL LUGAR DÓNDE SE CELEBRA EL EVENTO REÚNE TODAS LAS CONDICIONES DE SEGURIDAD VIGENTES? \***

☐ SI  
☐ NO  
☐ LO DESCONOZCO  
☐ Otro:

**Qué factores le indican que está asistiendo a un evento seguro \***

☐ FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD EN EXTERIOR  
☐ FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD EN INTERIOR  
☐ EL LUGAR DONDE SE ESTÁ CELEBRANDO  
☐ CONTROL DE FILAS /ACCESOS ORDENADOS  
☐ PERSONAL UNIFORMADO  
☐ ASISTENCIA SANITARIA  
☐ PANTALLAS INFORMATIVAS DURANTE EL EVENTO  
☐ INFORMACIÓN SOBRE SEGURIDAD FACILITADA POR EL ORGANIZADOR  
☐ CARTELES INFORMATIVOS DE SEGURIDAD EN ACCESOS  
☐ VENTANILLA DE INCIDENCIAS  
☐ Otro:

**¿SE HA ENCONTRADO CON ALGÚN PROBLEMA DE SEGURIDAD O LE HA PARECIDO PELIGROSAS LAS CONDICIONES DE CELEBRACIÓN DE ALGÚN EVENTO AL QUE HAYA ASISTIDO? \***

Especificar que problema en apartado "otro".

☐ SI  
☐ NO  
☐ Otro:

**¿TIENE ALGUNA RECOMENDACIÓN PARA EL ORGANIZADOR DEL EVENTO? \***

Especificar en "Otro" su recomendación

☐ SI  
☐ NO  
☐ Otro:

**Enviar**



## **ANEXO IV: Funciones del Director de Seguridad según Ley 5/2014 de Seguridad Privada**

### **Artículo 26, Profesiones de Seguridad Privada.**

Únicamente pueden ejercer funciones de seguridad privada el personal de seguridad privada, que estará integrado por los *Vigilantes de seguridad y sus especialidades, los escoltas privados, los guardas rurales y sus especialidades de guarda de caza y guardapesca marítimo, los jefes de seguridad, los directores de seguridad y los detectives privados.*

### **Funciones del director de Seguridad.**

#### **Artículo 36. Director de Seguridad.**

En relación con la empresa o entidad en la que presten sus servicios, corresponde a los directores de seguridad el ejercicio de las siguientes funciones:

1. La **Organización, Dirección, Inspección y administración de los servicios y recursos de seguridad privada disponibles.**
2. La **Identificación, análisis y evaluación de situaciones de riesgo que pueden afectar a la vida de las personas y patrimonio.**
3. La **Planificación, Organización y Control de las actuaciones precisas para la implantación de las medidas conducentes a prevenir, proteger y reducir la manifestación de riesgos de cualquier naturaleza con medios y medidas precisas, mediante la elaboración y desarrollo de los planes de seguridad aplicables.**
4. El control del funcionamiento y mantenimiento de los sistemas de seguridad privada.
5. La validación provisional, hasta la comprobación, en su caso, por parte de la Administración, de las medidas de seguridad en lo referente a su adecuación a la normativa de seguridad privada.
6. La comprobación de que los sistemas de seguridad privada instalados y las empresas de seguridad privada contratadas, cumplen con las exigencias de homologación de los organismos competentes.
7. La comunicación a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad competentes de las circunstancias o informaciones relevantes para la seguridad ciudadana, así como de los hechos delictivos de los que tenga conocimiento en el ejercicio de sus funciones.

8. La interlocución y enlace con la Administración, especialmente con las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, respecto de la función de seguridad integral de la entidad, empresa o grupo empresarial que les tenga contratados, en función con el cumplimiento normativo sobre gestión de todo tipo de riesgos.

9. Las comprobaciones de los aspectos necesarios sobre el personal que, por el ejercicio de las funciones encomendadas, precise acceder a las áreas o informaciones, para garantizar la protección efectiva de su entidad, empresa o grupo empresarial.

10. Los usuarios de seguridad privada situarán al frente de la seguridad integral de la entidad, empresa o grupo empresarial a un director de seguridad cuando así lo exija la normativa de desarrollo de esta ley por la dimensión de su servicio de seguridad; cuando se acuerde por decisión gubernativa, en atención a las medidas de seguridad y al grado de concentración de riesgo, o cuando lo prevea una disposición especial.

Lo dispuesto en este apartado es igualmente aplicable a las empresas de seguridad.

En las empresas de seguridad el director de seguridad podrá compatibilizar sus funciones con las del Jefe de seguridad.

Cuando una empresa de seguridad preste servicios a un usuario que cuente con su propio director de seguridad, las funciones encomendadas a los jefes de seguridad en el artículo 35.1 a), b), c) y e) serán asumidas por dicho director de seguridad.

Art. 35 a) El análisis de situaciones de riesgo y la planificación y programación de las actuaciones precisas para la implantación y realización de los servicios de seguridad privada.

Art. 35 b) Las organización, dirección e inspección del personal y servicios de seguridad privada.

Art. 35 c) La propuesta de los sistemas de Seguridad que resulten pertinentes, y el control de su funcionamiento y mantenimiento, pudiendo validarlos provisionalmente hasta tanto se produzca la inspección y autorización, en su caso, por parte de la Administración.

Art. 35 e) La Coordinación de los distintos servicios de seguridad que de ellos dependan, con actuaciones propias de protección civil en situaciones de emergencia, catástrofe o calamidad pública.

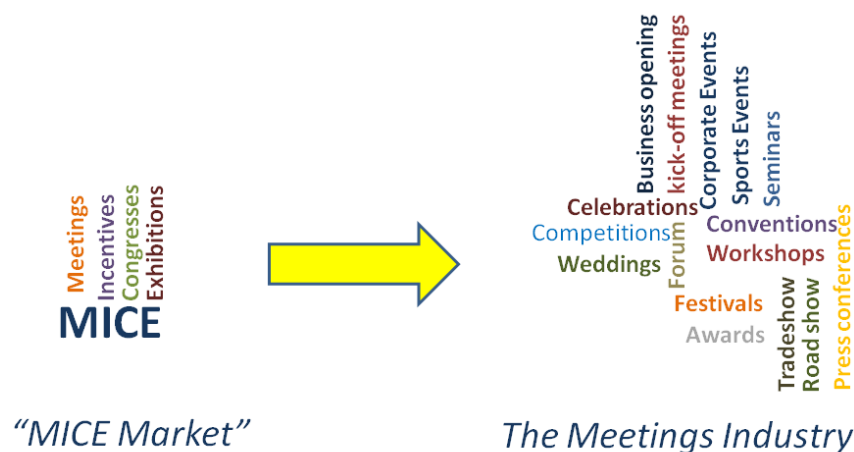
El ejercicio de funciones podrá delegarse por los directores de seguridad en los términos que reglamentariamente se disponga.

Artículo 38. Prestación de los servicios de seguridad privada.

Los directores de seguridad de las empresas de seguridad privada y de las entidades obligadas a disponer de esta figura, conforme a lo dispuesto en el artículo 36, desempeñarán sus funciones integrados en las plantillas de dichas empresas.

## IMÁGENES, GRÁFICOS Y TABLAS

**Imagen 1. Ampliación y modificación del contexto MICE**



*Nota: Fuente elaboración a través de la información recopilado por IAPCO (1992)*

**Imagen 2. Recomendaciones para trabajar con Drones**

### Los drones como herramientas de trabajo

Para poder usar drones como herramientas de trabajo hay que tener en cuenta que el operador es el responsable de la aeronave, de la operación y del cumplimiento de la normativa

#### ¿Qué debo hacer antes de trabajar con un DRON?

- ✓ Estar registrado en AESA.
- ✓ Contar con un seguro de responsabilidad civil específico para aeronaves.
- ✓ Ser piloto de drones (conocimientos teóricos y prácticos de la aeronave a pilotar).
- ✓ Tener el certificado médico en vigor.

#### ¿Dónde NO puedo trabajar con un DRON?

- ✗ No puedo operar en zonas urbanas.
- ✗ No puedo volarlo sobre aglomeraciones de personas: parques, playas, conciertos, bodas, manifestaciones, procesiones, etc.
- ✗ No puedo volarlo de noche.
- ✗ No puedo operar en espacio aéreo controlado.
- ✗ No puedo volarlo cerca de aeropuertos, aeródromos, etc.
- ✗ No puedo poner en peligro a terceros.

EL DRON ES UNA AERONAVE, HAY QUE VOLARLA DE FORMA SEGURA

El uso imprudente de un dron puede tener consecuencias.

Las sanciones por no cumplir la normativa pueden alcanzar los 4,5 M€ en función de la gravedad de los hechos.

Evite poner en peligro a otras aeronaves y a las personas y bienes en tierra.

Para más información: [www.seguridadaerea.gob.es](http://www.seguridadaerea.gob.es)



*Nota: Fuente (AESA, 2016)*

### Imagen 3. Pasos para protegerse del virus Zika



*Nota: Fuente Centers for Disease Control and Prevention*

### Imagen 4. RepTrak Pulse. El indicador clave de la reputación corporativa

*La reputación de una empresa engloba los sentimientos de las personas hacia ella.*

- RepTrak® Pulse mide este atractivo emocional.
- Es un constructo basado en cuatro elementos:
  - Admiración y respeto
  - Reputación reconocida
  - Buena impresión
  - Confianza



*Nota: Fuente (Rep Trak España, 2016)*

### Imagen 5. RepEvent Pulse. El indicador clave de la reputación en los eventos



**Nota: Fuente elaboración propia a partir de la información obtenida sobre RepTrak Pulse en (RepTrak España, 2016)**

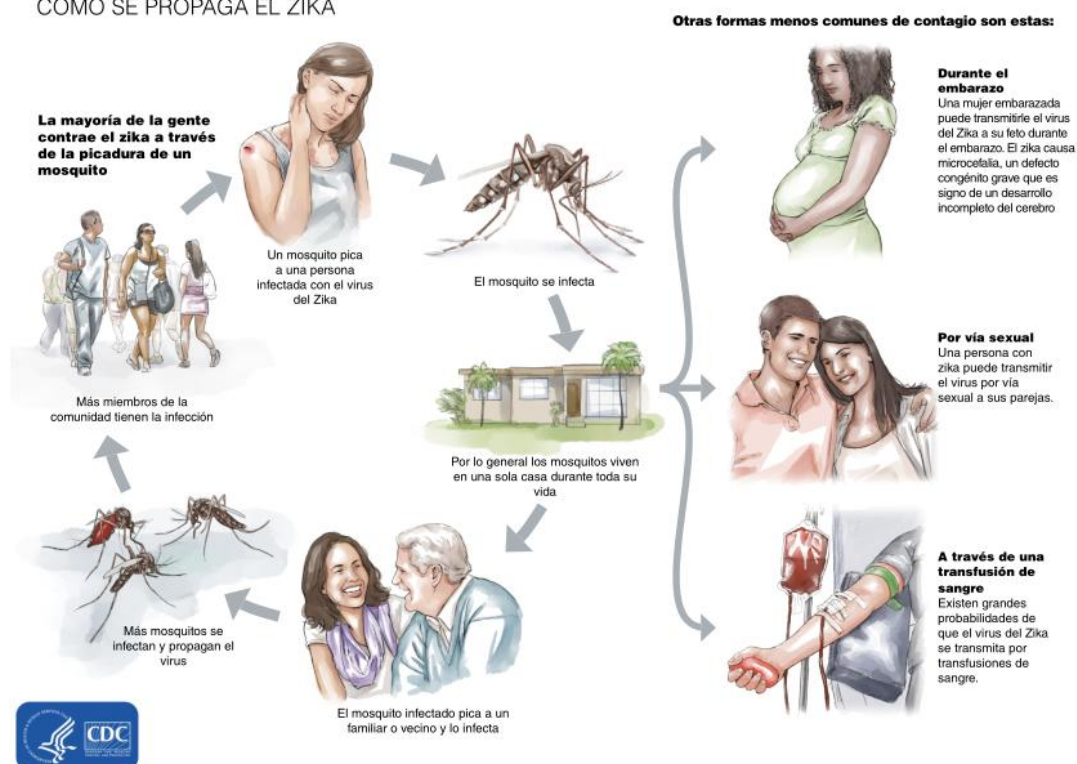
## Imagen 6. Perfil Google+ Eventos y su Seguridad

The image shows a Google+ profile for Olga Sánchez (Eventos y su Seguridad) with 22 followers and 60,937 views. The profile picture is a collage of images related to event security, including a yellow safety vest, a document titled 'CONSEJOS PRÁCTICOS DE SEGURIDAD', and a woman speaking. A post from September 4, 2015, is visible, titled 'ENCUESTA CONCIENCIACIÓN DE SEGURIDAD ASISTENTES A EVENTOS. ¡PARTICIPA!'. The post includes a video thumbnail showing a woman speaking and a graphic with the text '100% EVENTO SEGURO'. A blue arrow points from the post to a link in the comments: <http://goo.gl/forms/5K1RwN5dm>. A text box next to the link says 'Redirección al Formulario de google para cumplimentar la encuesta'.

*Nota: Fuente google+ Olga Sánchez (Eventos y su Seguridad)*

## Imagen 7. Transmission Zika Virus

### PROTEJA A SU FAMILIA Y A SU COMUNIDAD: CÓMO SE PROPAGA EL ZIKA



Nota: Fuente (CDC, 2016)

## Imagen 8. Ubicación Encuesta asistentes a eventos

Publicaciones 'Estudios de Comunicación' Icono14 Libro Protocolo, Comunicación y Seguridad en Eventos: Posibles amenazas

Congreso Comunicación y Seguridad en Eventos 2016 Seminario Comunicación y Seguridad en Eventos 2015 Estudios e Investigaciones

Publicaciones de Estudios e Investigaciones Eventos relacionados Otros "Call for papers" y Publicaciones Blog Contacto

**Congreso Comunicación y Seguridad en Eventos**

Facultad de Ciencias de la Información – UCM / 17 y 18 de febrero de 2016

**CONGRESO IACSSE2016**  
COMUNICACIÓN | SEGURIDAD | EVENTOS

**PARTICIPE EN ESTUDIOS DE TURISMO, COMUNICACIÓN Y SEGURIDAD EN EVENTOS**

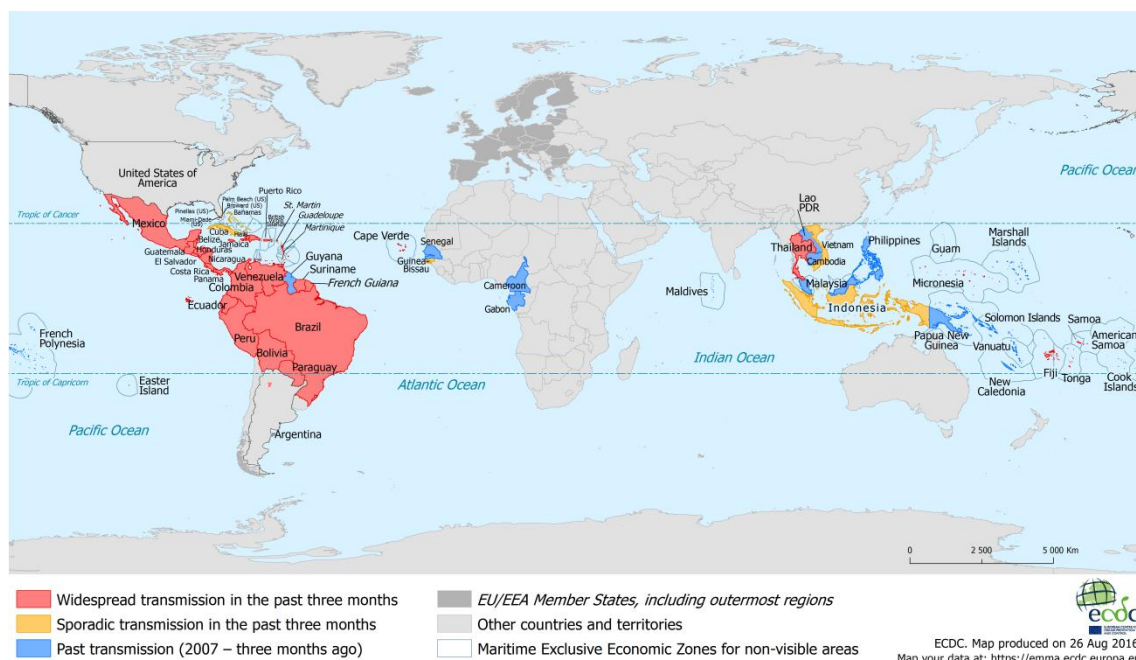
**¿Lo estamos haciendo bien?**

Para conocer si lo estamos haciendo bien o mal como organizadores y participes en un evento, necesitamos un PUNTO DE INICIO para poder evaluar la trayectoria de este sector incluyendo los cambios en legislación.

Dra. Olga Sánchez Sánchez, Coordinadora de la Seguridad en los Eventos.  
Coordinadora General de Comunicación y Seguridad en los Eventos

Nota: Fuente <http://www.eventosysuseguridad.es/estudios-e-investigaciones/>

**Imagen 9. Current Zika Transmission**



*Nota: Fuente (ECDC, 2016)*

**Imagen 10. Perfil LinkedIn Olga Sánchez González Profesora Investigadora**



*Nota: Fuente: linkedin.es*

**Imagen 11. Perfil LinkedIn Congreso Comunicación y Seguridad en Eventos.**



*Nota: Fuente <https://es.linkedin.com/in/congresoseguridadeventos>*



**Imagen 12. Twitter @CONGRESOCSE / #CCSE2016**

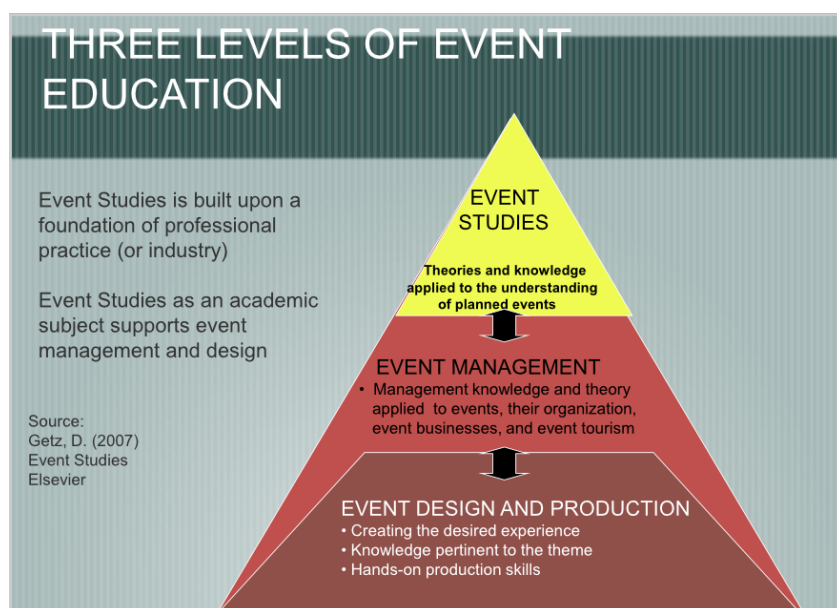


*Nota: Fuente Twitter*

**Imagen 13. Segmentación del mercado internacional de reuniones según ICCA.**



*Nota: Fuente (ICCA, 2015, pág. 10)*

**Imagen 14. Three levels of Event Education**

*Nota: Fuente (Getz, 2007)*

**Imagen 15. Cálculo de la previsión de servicios preventivos de Cruz Roja Española**

$P_1 \leq 50.000$  personas, entonces  $P = P_1$

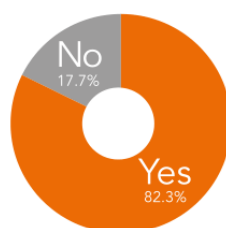
$P_1 > 50.000$  personas, entonces  $P = 50.000 + ((P_1 - 50.000)/2)$

*Nota: Fuente Programa de servicios preventivos. Documento técnico de organización de la actividad en el medio terrestre facilitado por Cruz Roja Española*

**Imagen 16. The Bleisure Experience.**

#### EXPLORING THE CITY

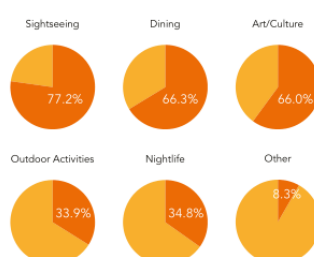
Question  
During business travel, do you use free time to explore/experience the city you are in?



#### ACTIVITIES

Question  
If yes, which of the following activities have you experienced?

By far the three most popular leisure activities are: sightseeing, dining and art/culture.



*Nota: Fuente (The Bleisure Report, 2014)*

## Imagen 17. Ciudades españolas más inseguras según la Organización de Consumidores y Usuarios

### Mediterráneo, área conflictiva

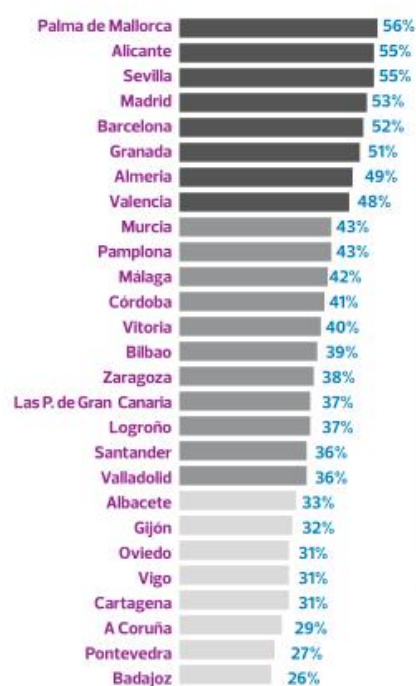
PORCENTAJE DE CIUDADANOS QUE HAN SUFRIDO ALGÚN DELITO CONTRA SU PERSONA O SUS BIENES (2010 - 2014)

#### POR CIUDADES

Varias grandes ciudades, encabezadas por Palma, Alicante y Sevilla resultan ser las más inseguras. Ahora bien, si nos centramos en los delitos cometidos con violencia, destacarían Valencia, Oviedo y Bilbao.

#### POR COMUNIDAD AUTÓNOMA

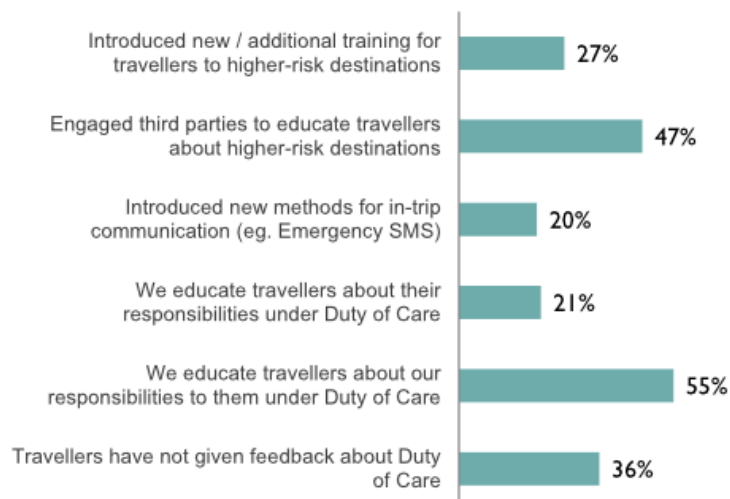
Las comunidades autónomas del levante español, además de Madrid y Navarra, concentran la mayor proporción de delitos. Sea precavido si va a trasladarse allí de vacaciones este verano.



Nota: Fuente (OCU, 2015)

### Imagen 18. Políticas para ayudar a los viajeros de negocios a sentirse seguros

Chart 8: Helping travellers stay safe



Nota: Fuente (Acte Global, 2015)

### Imagen 19. Índice total de riesgo según los indicadores de cálculo de riesgo

$$i = P_2 + E_1 + E_2$$

Índice total de riesgo = Tipología del acto + Características del entorno y accesibilidad al lugar + Tiempo estimado de llegada de los servicios de socorro o de evacuación al hospital útil más próximo.

Nota: Fuente Programa de servicios preventivos. Documento técnico de organización de la actividad en el medio terrestre facilitado por Cruz Roja Española.

### Imagen 20. Cálculo del Ratio de Intervinientes de Socorro

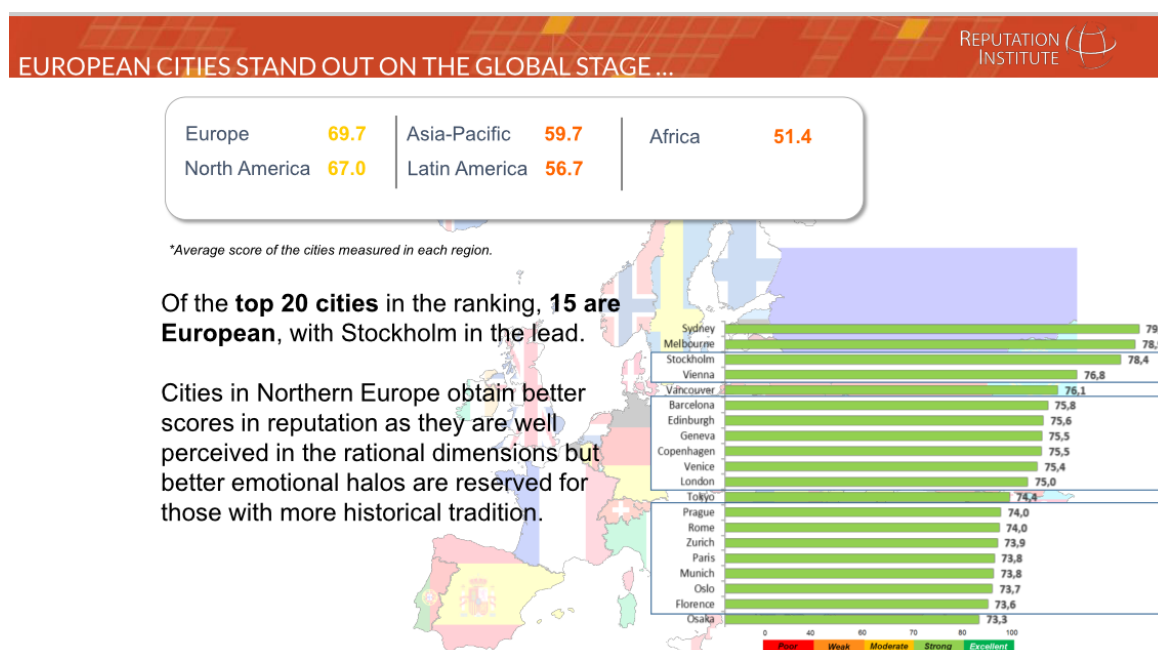
$$RIS = i \times \frac{P}{1000}$$

Si  $P_1 \leq 50.000$  personas, entonces  $P = P_1$

Si  $P_1 > 50.000$  personas, entonces  $P = 50.000 + \left( \frac{P_1 - 50.000}{2} \right)$

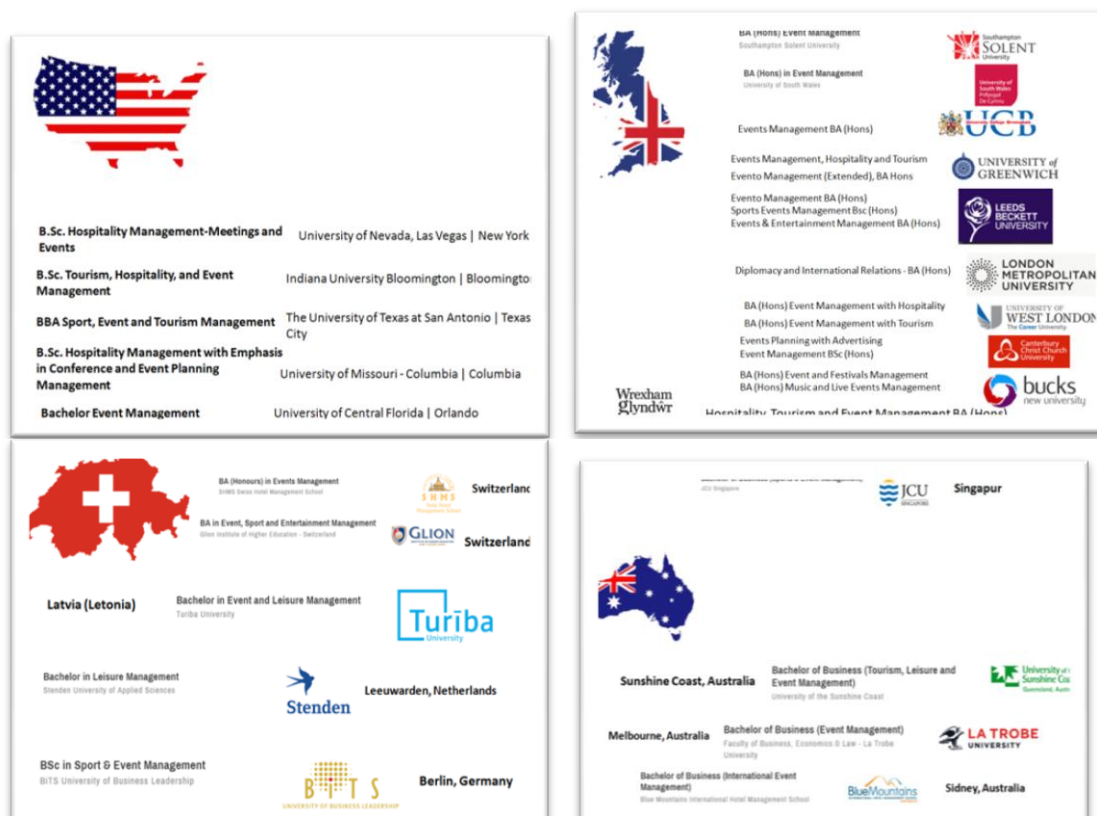
Imagen 20. Cálculo del Ratio de Intervinientes de Socorro. Fuente Programa de servicios preventivos. Documento técnico de organización de la actividad en el medio terrestre facilitado por Cruz Roja Española.

## Imagen 21. The World's Most Reputable Cities 2015



Nota: Fuente (City Rep Trak, 2015)

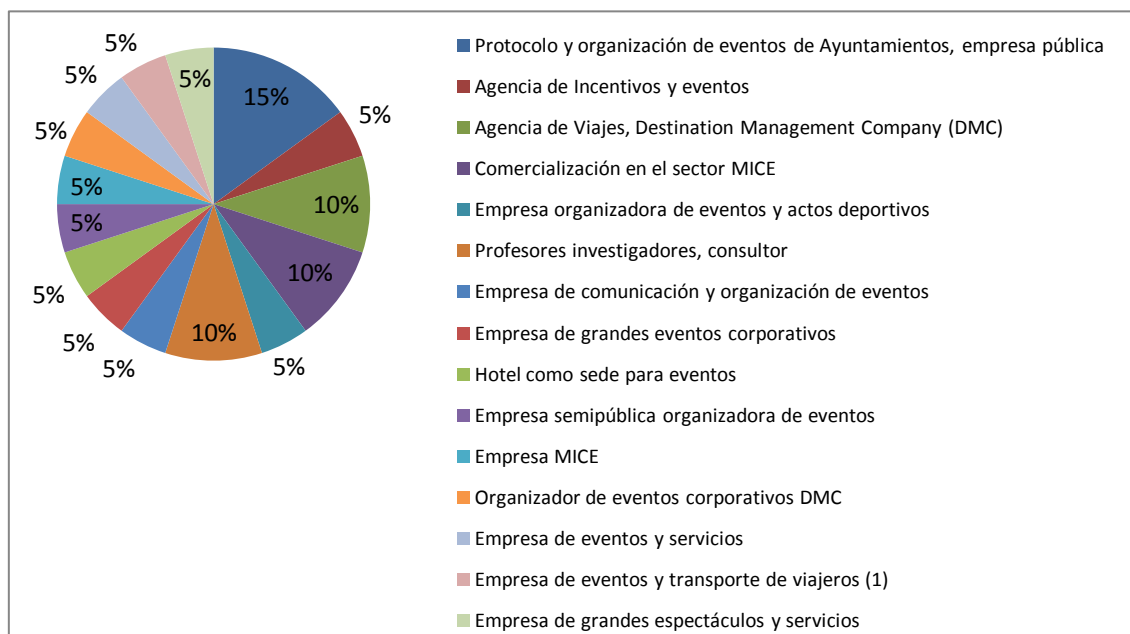
## Imagen 22. Oferta académica de titulaciones internacionales en organización de eventos



Nota: Fuente elaboración propia a partir de la búsqueda de estudios internacionales

## GRÁFICOS

**Gráfico 1. Perfiles profesionales de los organizadores/promotores de eventos entrevistados**



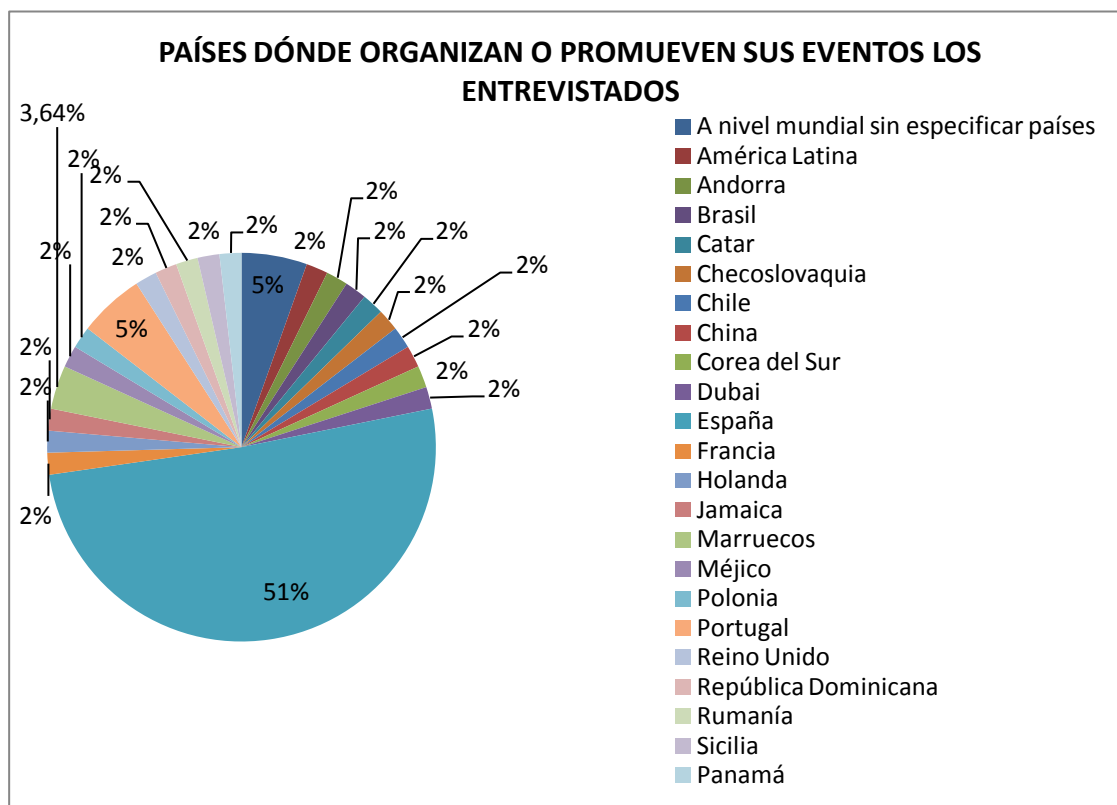
*Nota: Fuente elaboración propia a partir de los profesionales entrevistados*

**Gráfico 2. Tipos de eventos que organizan/promueven los entrevistados**



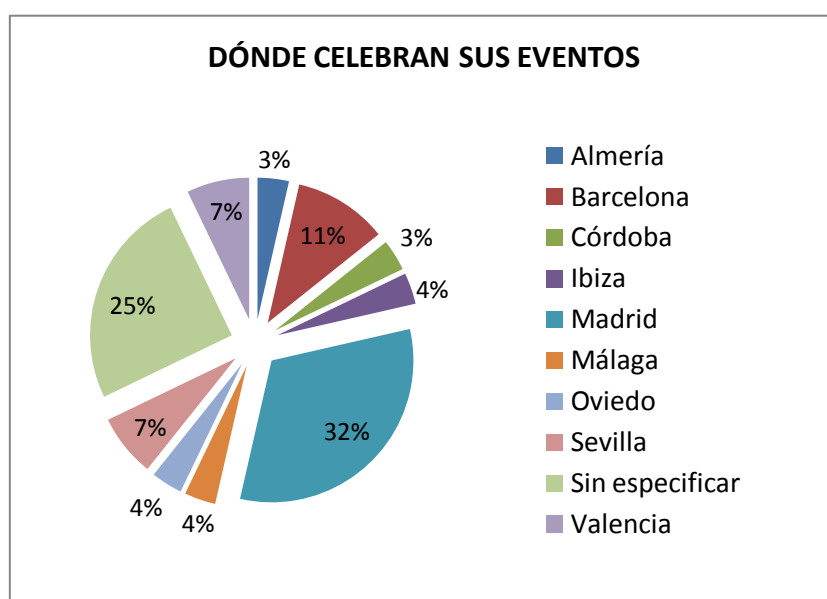
*Nota: Fuente elaboración propia a partir de los datos obtenidos.*

**Gráfico 3. Destinos dónde los entrevistados organizan o promueven sus eventos**



*Nota: Fuente elaboración propia a partir de los datos obtenidos.*

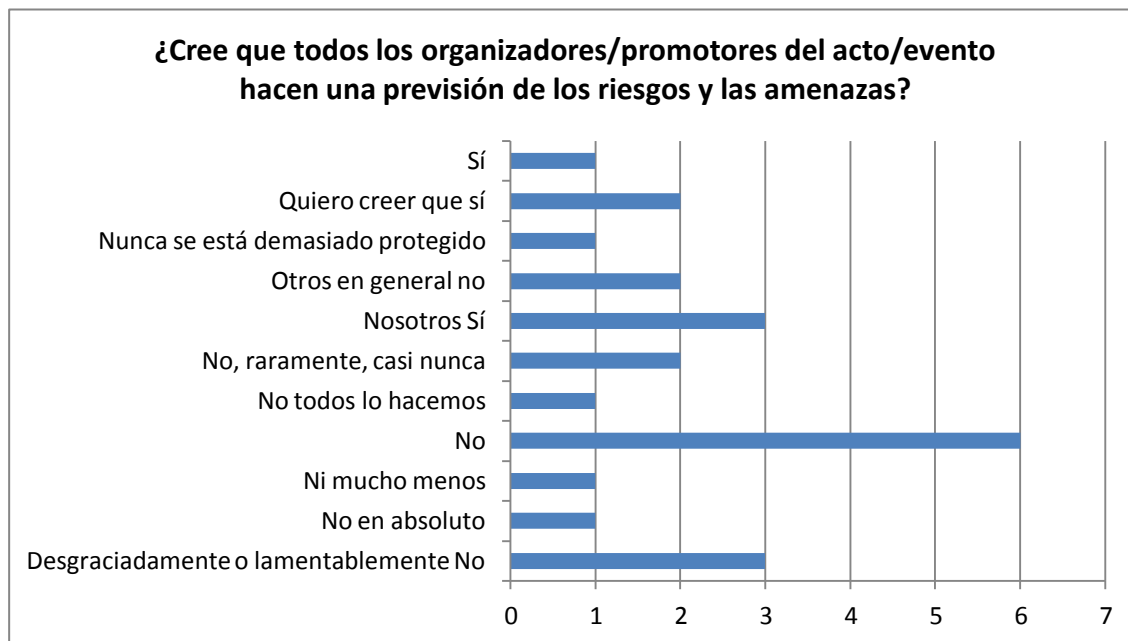
**Gráfico 4. Destinos nacionales dónde los entrevistados organizan o promueven sus eventos**



*Nota: Fuente elaboración propia a partir de los datos obtenidos*

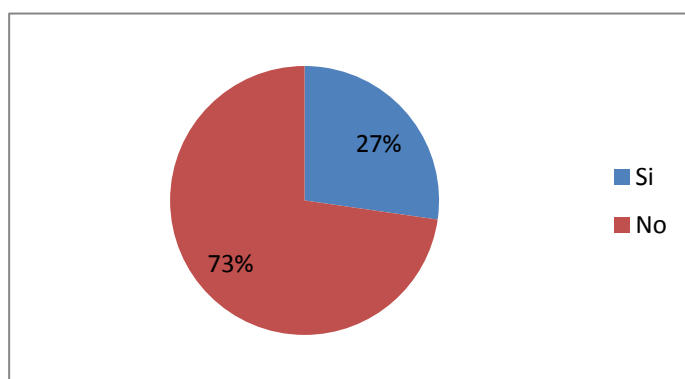


**Gráfico 5. Previsión de riesgos y amenazas por los organizadores/promotores de actos/eventos**



*Nota: Fuente elaboración propia.*

**Gráfico 6. Previsión de riesgos y amenazas por parte del organizador/promotor del evento**



*Nota: Fuente elaboración propia a partir de datos obtenidos.*

**Gráfico 7. Respuesta sobre si las FFSS entienden los objetivos de la organización de eventos**



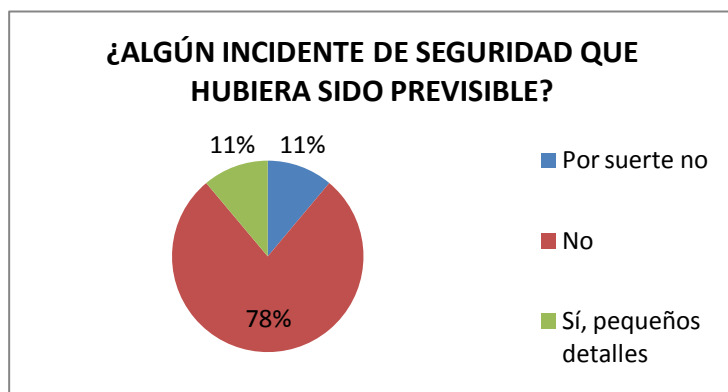
*Nota: Fuente elaboración propia a partir de datos obtenidos.*

**Gráfico 8. Razones por las que no se cumple con los criterios mínimos legales**



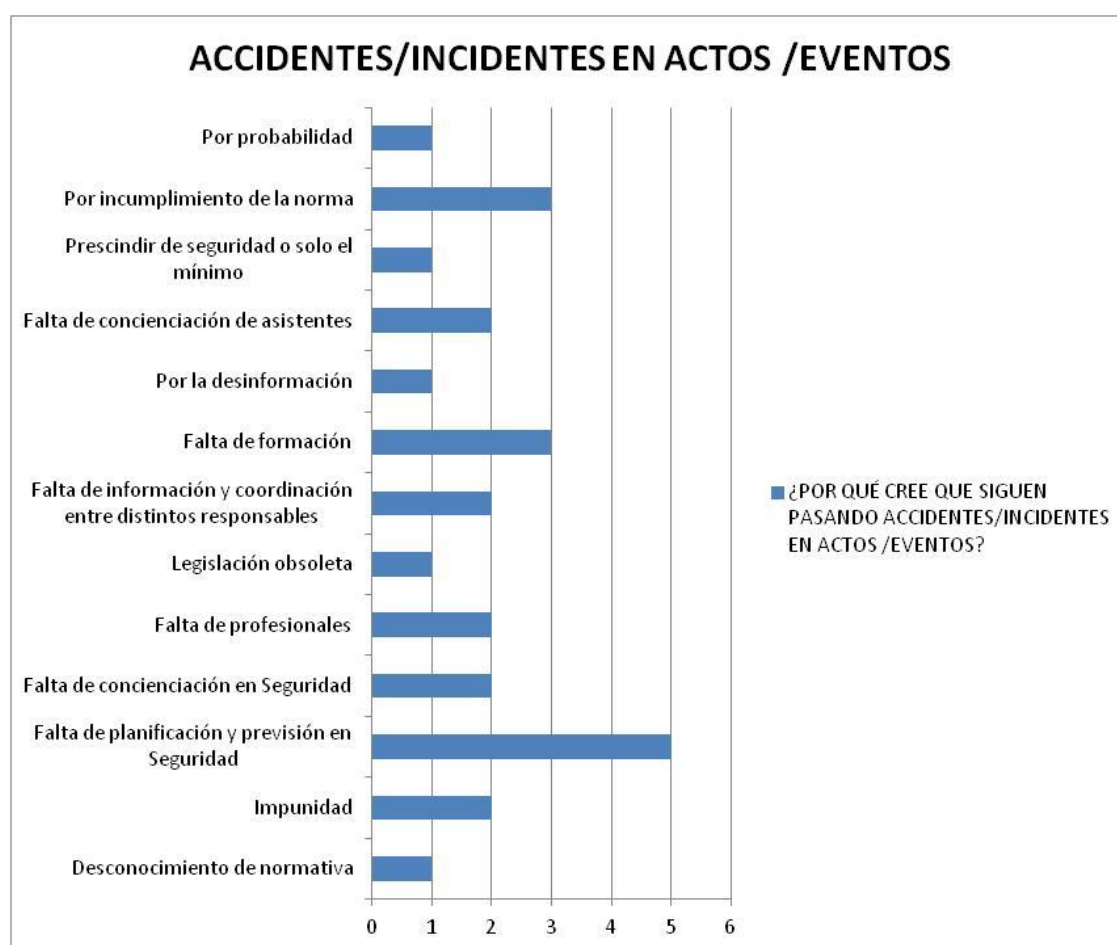
*Nota: Fuente elaboración propia a partir de datos recopilados.*

**Gráfico 9. Respuestas sobre si han sufrido algún incidente de seguridad que hubiera sido previsible**



*Nota: Fuente elaboración propia a partir de datos obtenidos*

**Gráfico 10. Sobre causas de por qué siguen pasando accidentes/incidentes en los actos o eventos**



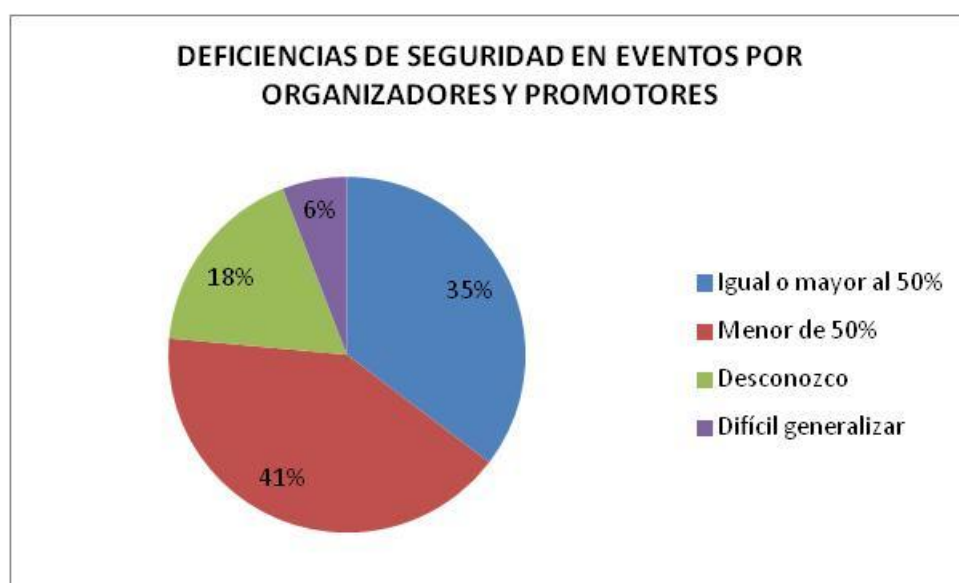
*Nota: Fuente elaboración propia a partir de datos obtenidos.*

**Gráfico 11. Porcentaje de deficiencias en los eventos según organizadores y promotores**



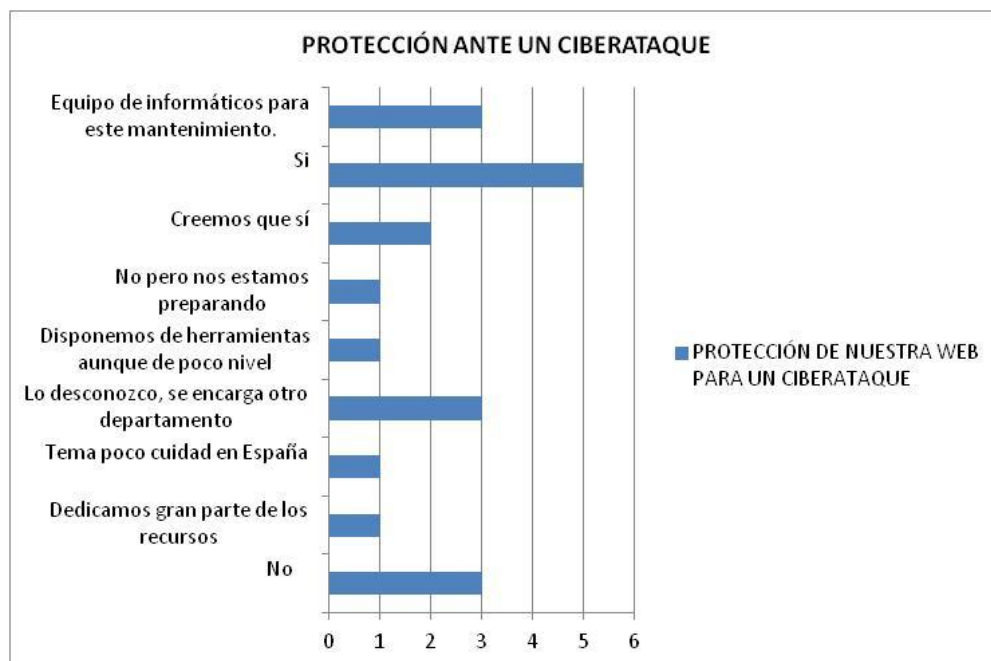
*Nota: Fuente elaboración propia a partir de datos obtenidos.*

**Gráfico 12. Porcentaje de deficiencias en los eventos según organizadores y promotores**



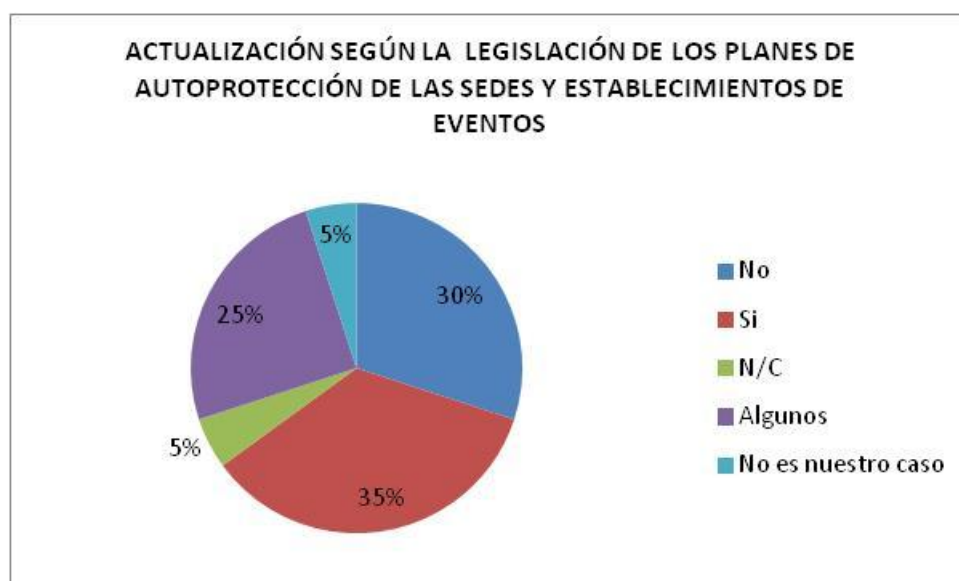
*Nota: Fuente elaboración propia a partir de datos obtenidos.*

**Gráfico 13. Respuesta sobre la protección necesaria para ciberataques del las páginas webs de los organizadores y promotores entrevistados**



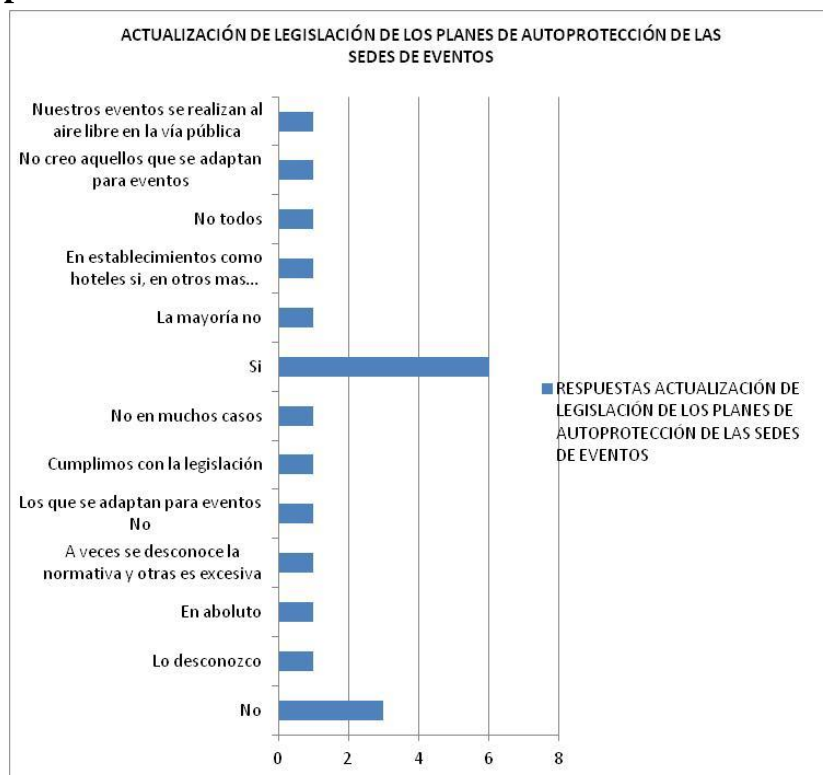
*Nota: Fuente elaboración propia a partir de los datos obtenidos.*

**Gráfico 14. Respuesta sobre la actualización según legislación de los planes de autoprotección de las sedes y establecimientos según organizadores y promotores de eventos en términos generales.**



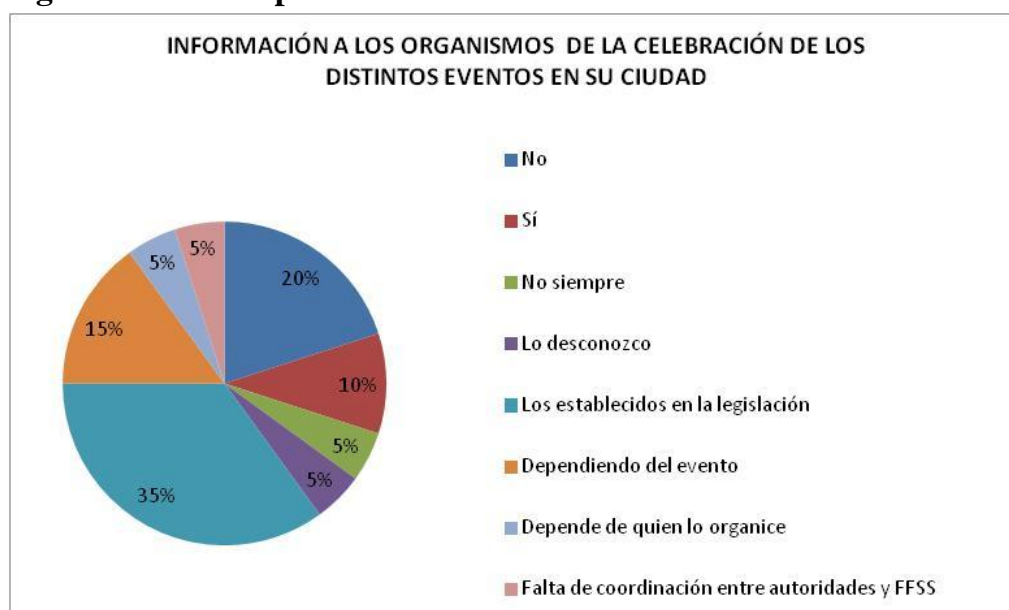
*Nota: Fuente elaboración propia a partir de los datos obtenidos.*

**Gráfico 15. Respuesta sobre la actualización según legislación de los planes de autoprotección de las sedes y establecimientos según organizadores y promotores de eventos.**



*Nota: Fuente elaboración propia a partir de los datos obtenidos*

**Gráfico 16. Información de la celebración de los distintos eventos a los organismos correspondientes**



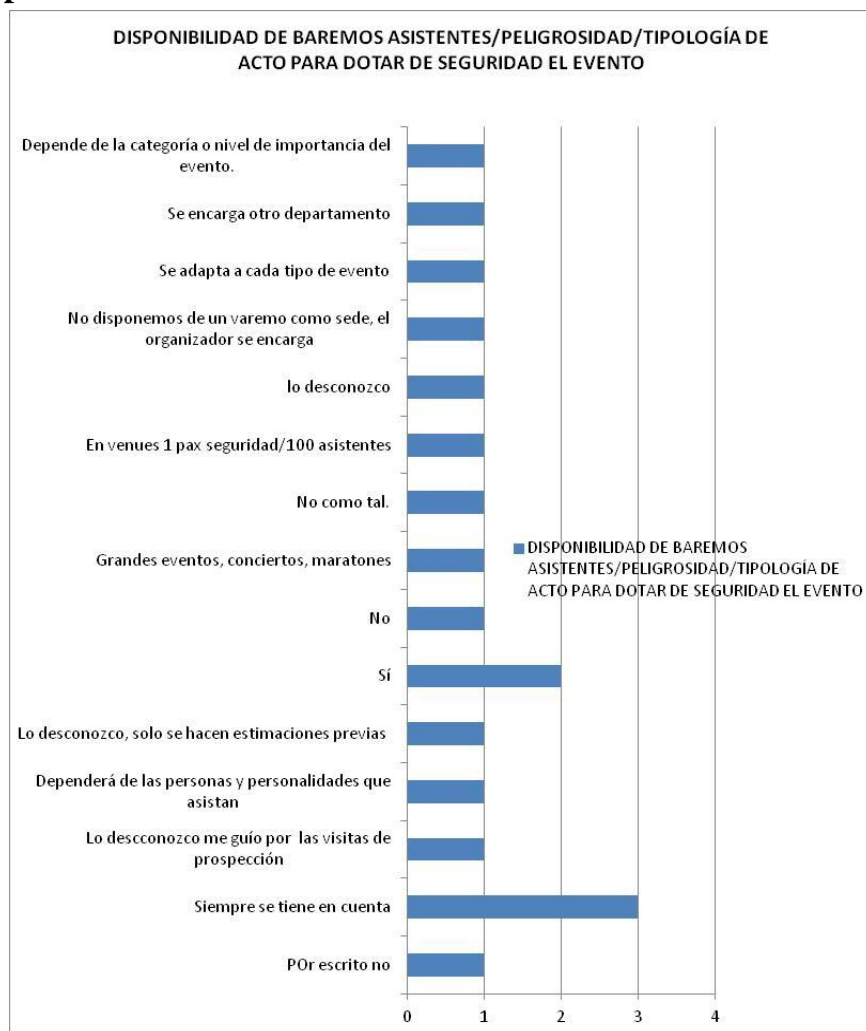
*Nota: Fuente elaboración propia a partir de los datos obtenidos*

**Gráfico 17. Información de los organismos a los que se notifica la celebración de los distintos eventos**



*Nota: Fuente elaboración propia a partir de los datos obtenidos*

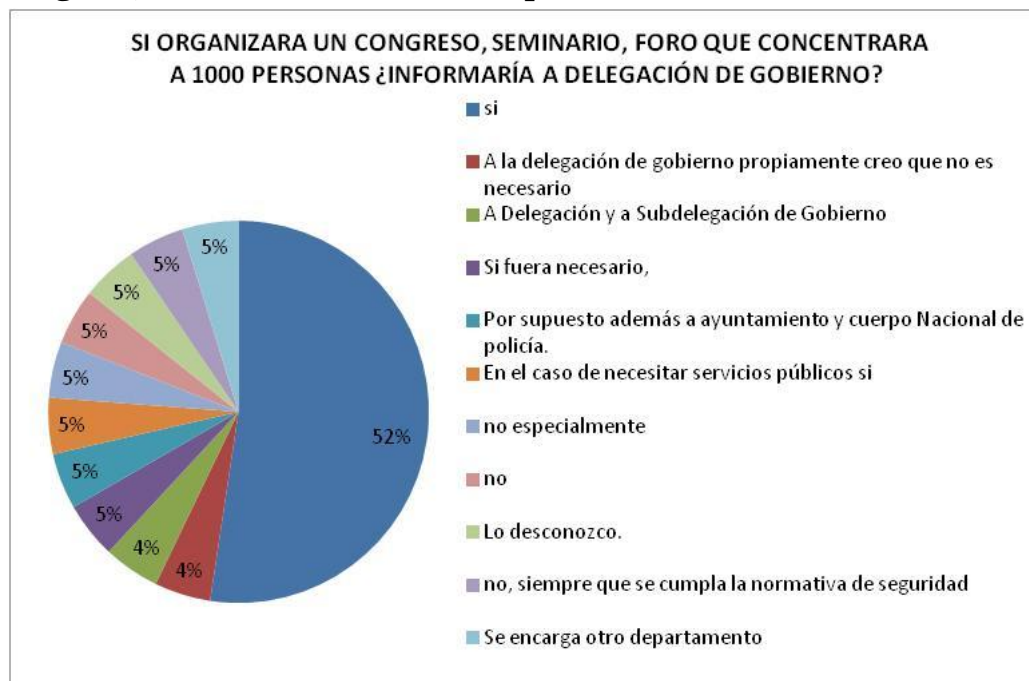
**Gráfico 18. Disponibilidad de baremos de asistentes/peligrosidad/tipología de acto para la dotación de seguridad en los eventos por los organizadores y promotores de eventos**



*Nota: Fuente elaboración propia a partir de los datos obtenidos*



**Gráfico 19. Información a Delegación del Gobierno al organizar un congreso, seminario o foro de 1000 personas**



*Nota: Fuente elaboración propia a partir de los datos obtenidos*

**Gráfico 20. Información a Delegación del Gobierno al organizar un congreso, seminario o foro de menos de 1000 personas**



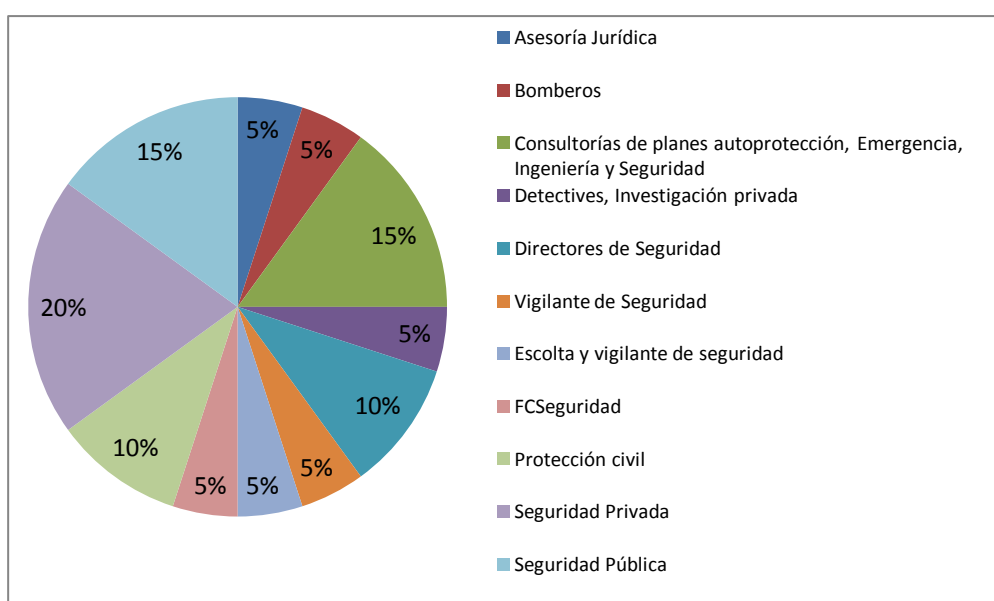
*Nota: Fuente elaboración propia a partir de los datos obtenidos*

**Gráfico 21. Acciones que podrían ayudar a una solución según organizadores y promotores de eventos.**



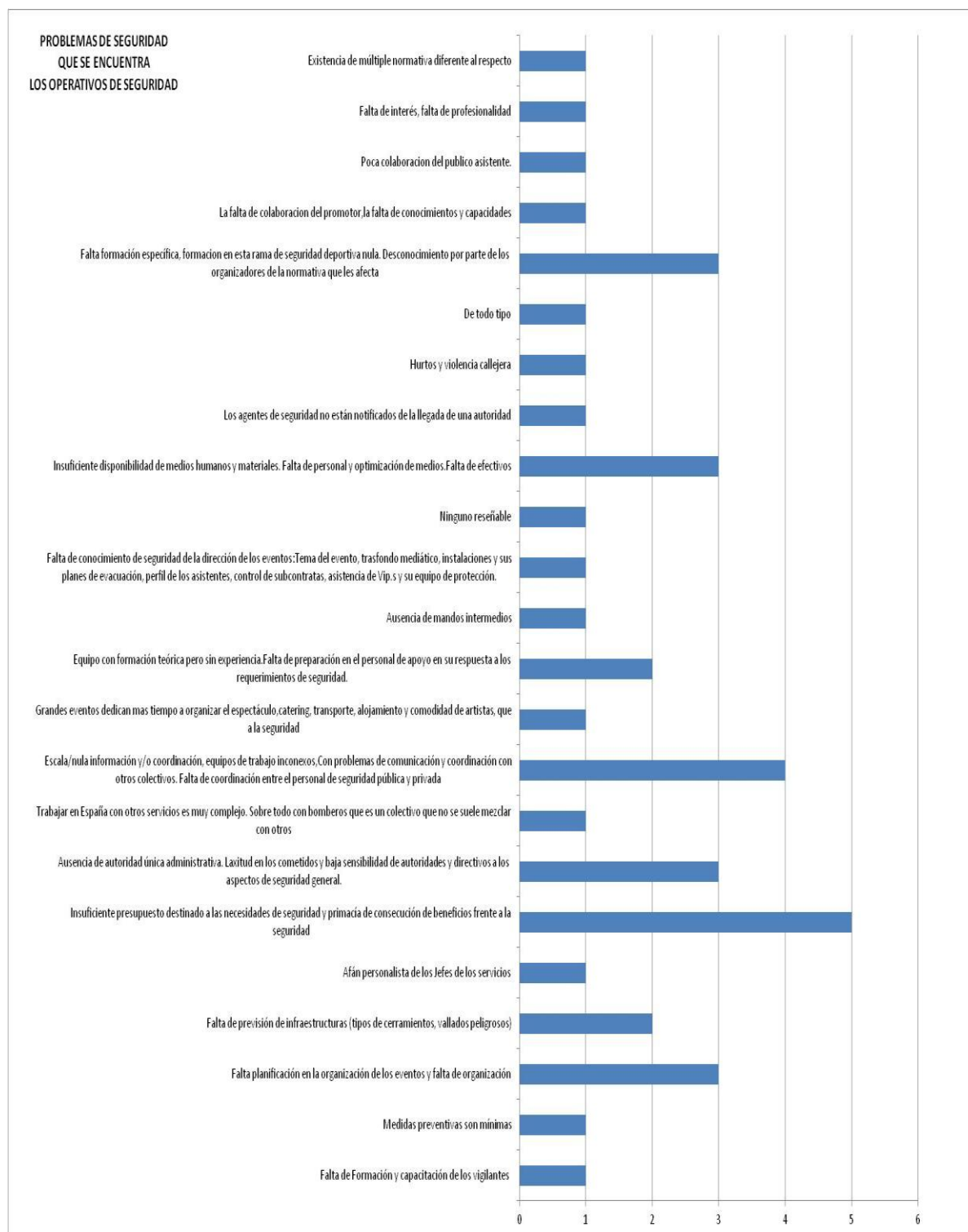
*Nota: Fuente elaboración propia a partir de los datos obtenidos*

**Gráfico 22. Sector al que pertenecen los operativos de seguridad entrevistados**



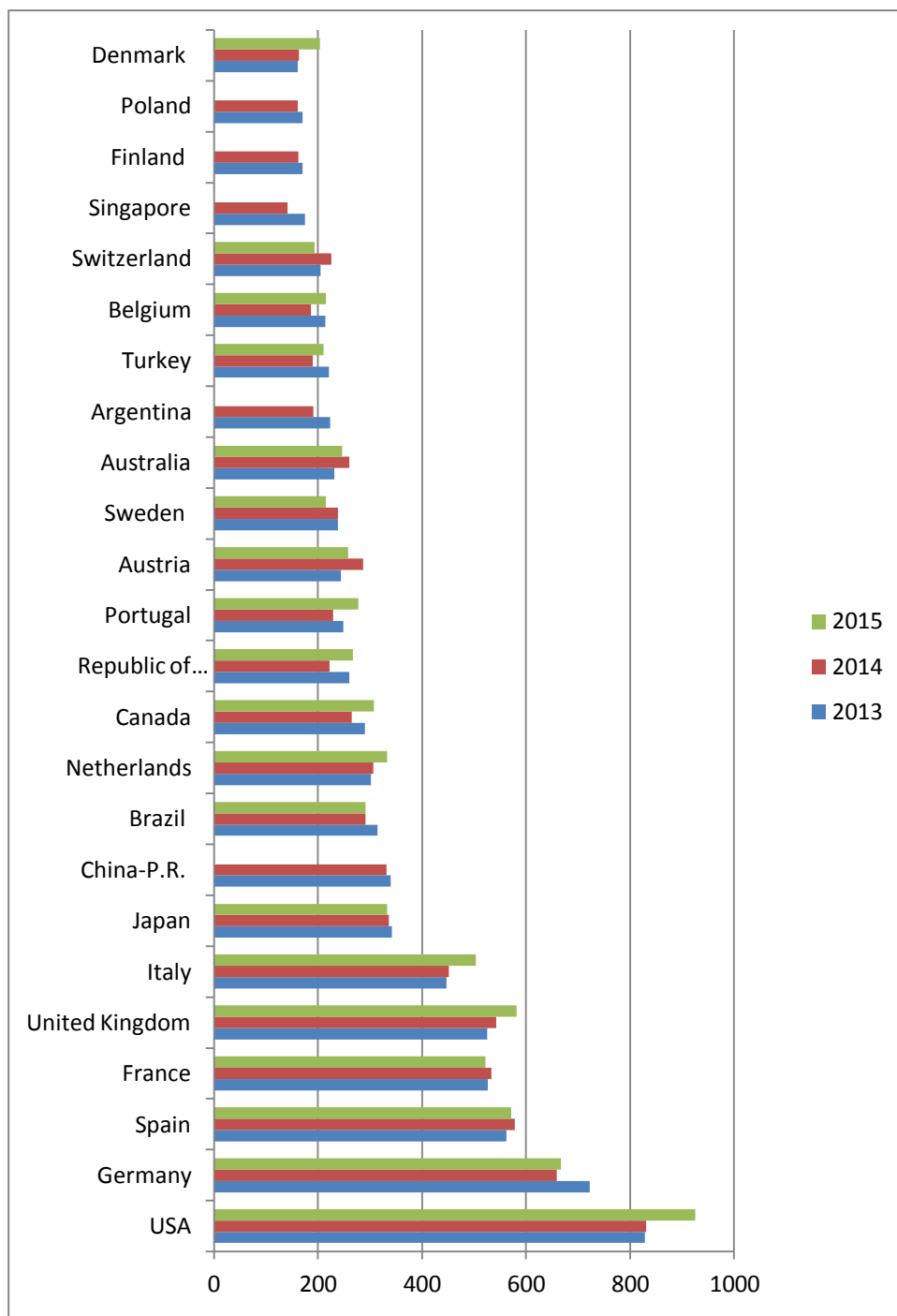
*Nota: Fuente elaboración propia a través de los datos obtenidos*

**Gráfico 23. Problemas de Seguridad que se encuentran los Operativos de Seguridad en los Eventos**



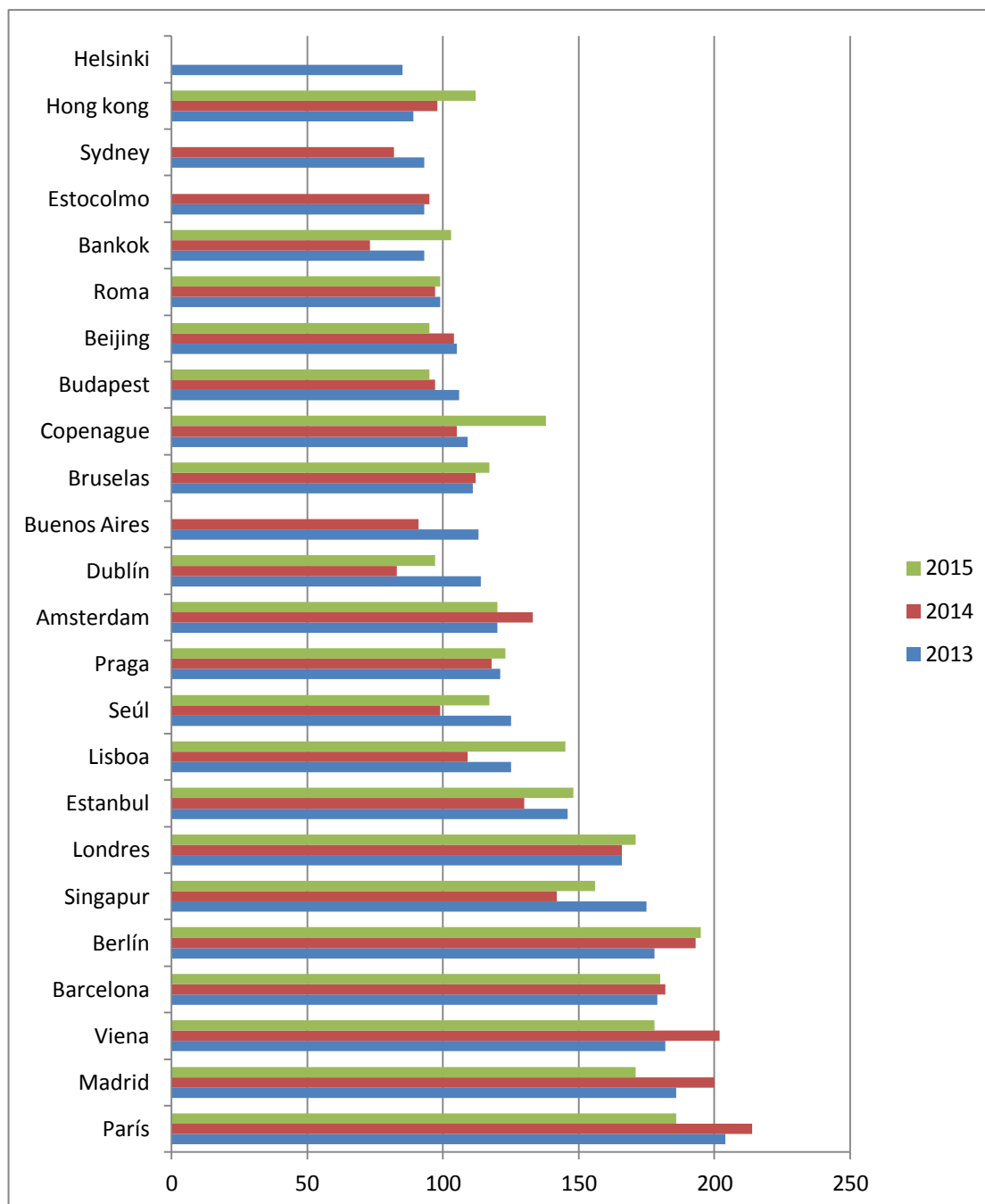
*Nota: Fuente elaboración propia a través de los datos obtenidos*

**Gráfico 24. Ranking 25 países ICCA 2013-2014-2015 (International Congress and Convention Association)**



*Nota: Fuente elaboración propia a partir de estadísticas 2013, 2014 y 2015 de ICCA*

**Gráfico 25. Ranking 25 ciudades ICCA 2013-2014-2015 (International Congress and Convention Association)**



*Nota: Fuente elaboración propia a partir de estadísticas 2013, 2014 y 2015 de ICCA*

**Gráfico 26. Lugar dónde prestan sus servicios los operativos de seguridad entrevistados**

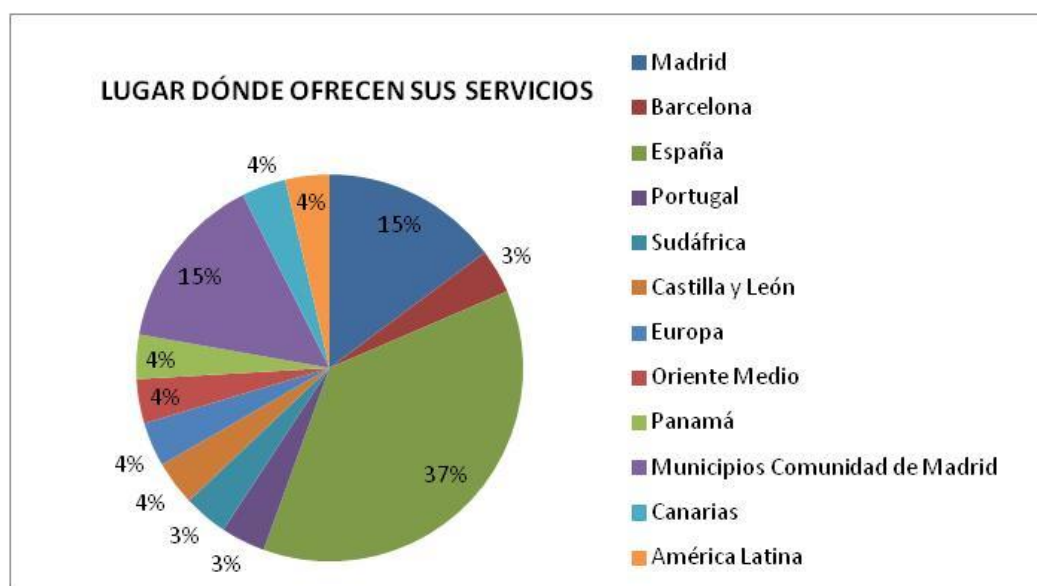
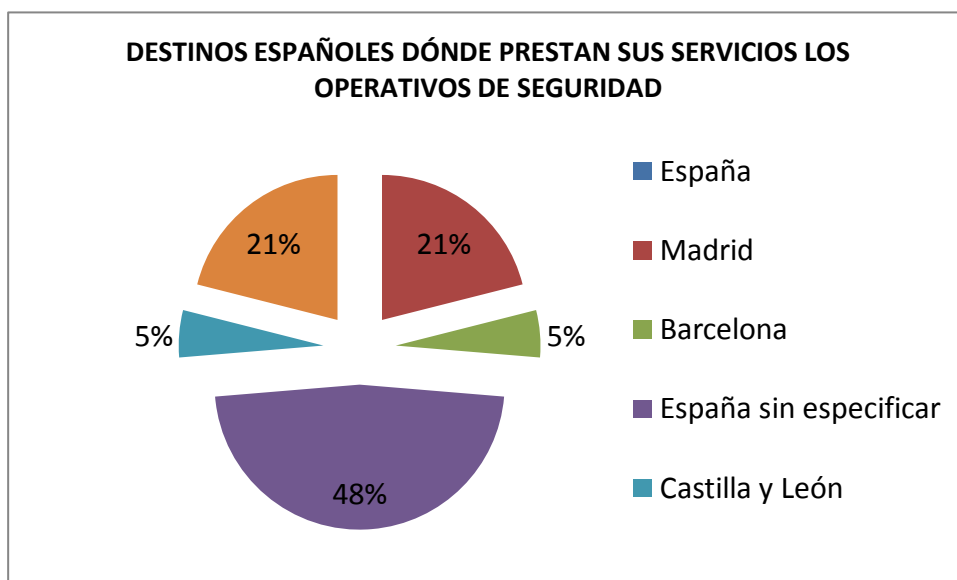


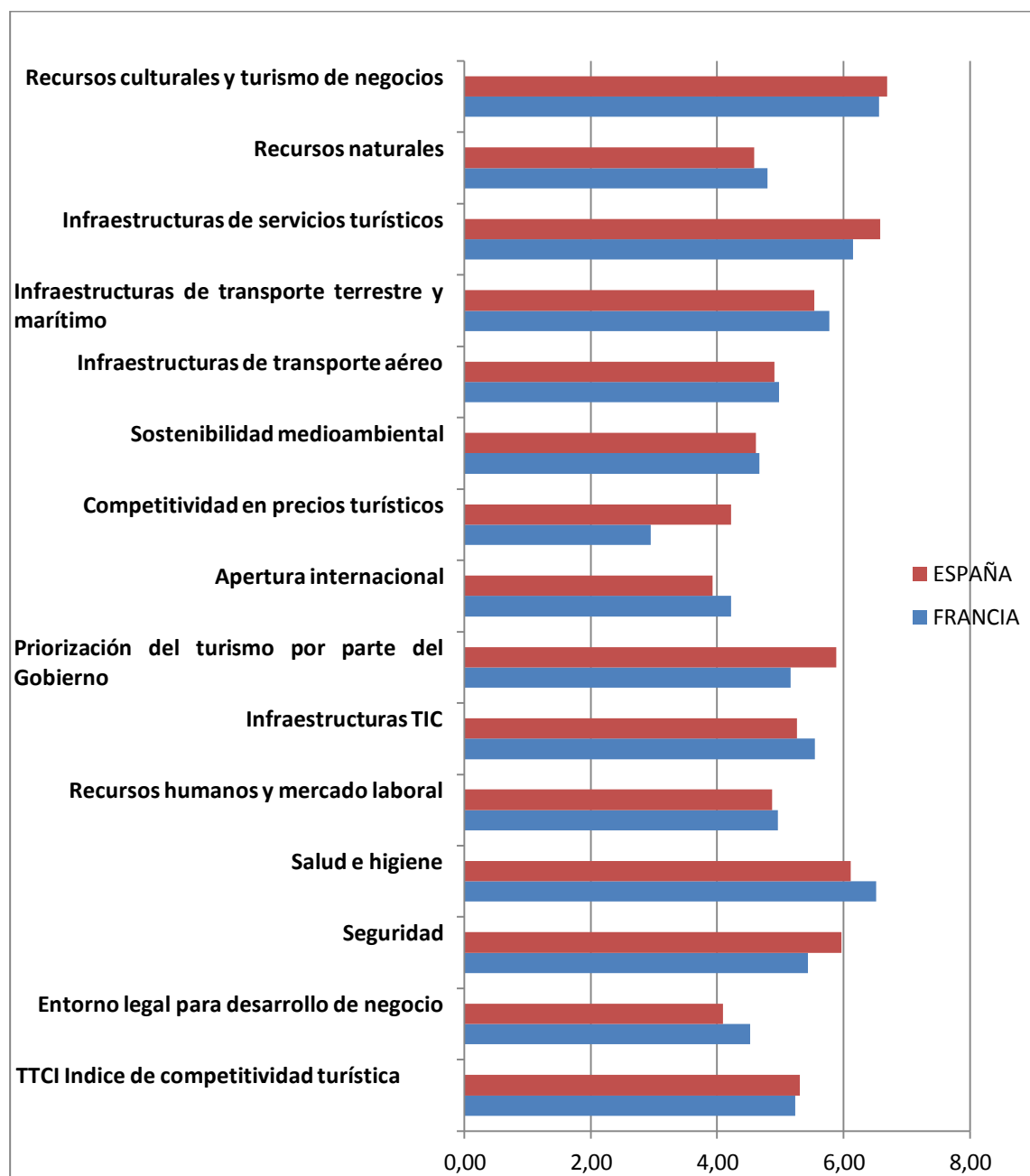
Gráfico 26. Lugar dónde prestan sus servicios los operativos de seguridad entrevistados. Fuente: elaboración propia a través de los datos obtenidos

**Gráfico 27. Destinos españoles dónde ofrecen sus servicios los operativos de seguridad entrevistados**

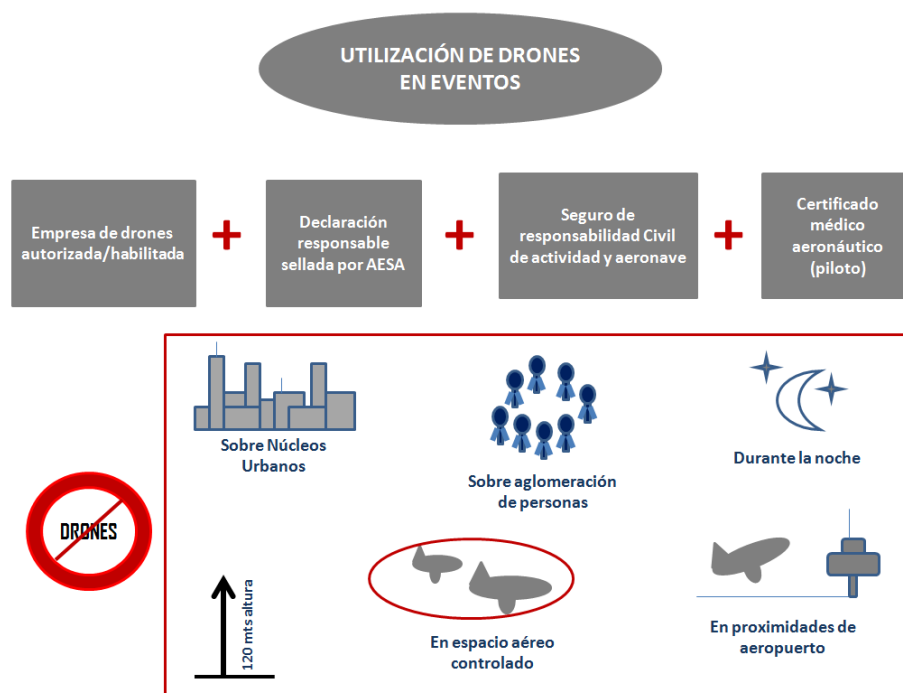


Nota: Fuente elaboración propia a partir de los datos obtenidos

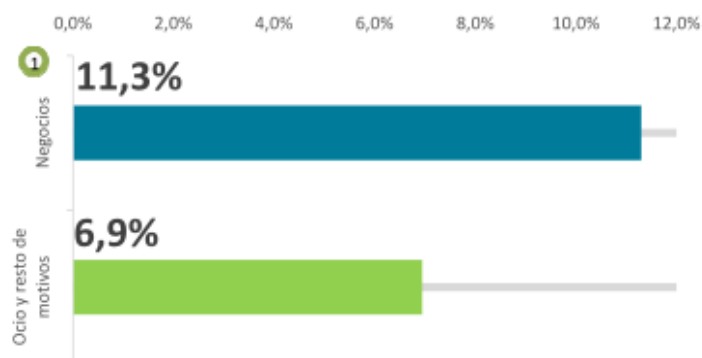
**Gráfico 28. Índice comparativo de Competitividad Francia/España (TTCI)**



*Nota: Fuente propia elaborada a partir de la información INTELITUR (Turespaña y Cámara de Comercio de España, 2015)*

**Gráfico 29. Recomendaciones en la utilización de drones en eventos**

*Nota: Fuente elaboración propia a partir de las recomendaciones (AESA, 2016)*

**Gráfico 30. Fuerte recuperación de los viajes de negocio**

*Nota: Fuente (Exceltur, 2016, pág. 9)*

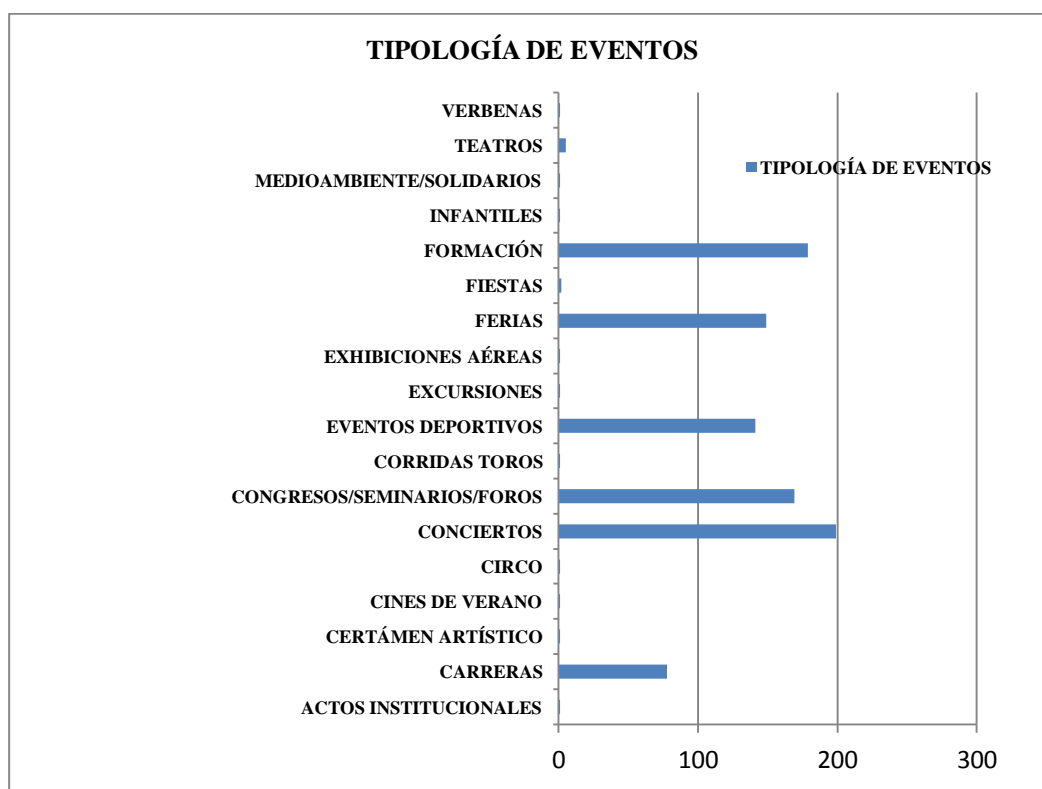


**Gráfico 31. Asistentes a Eventos por sexos.**



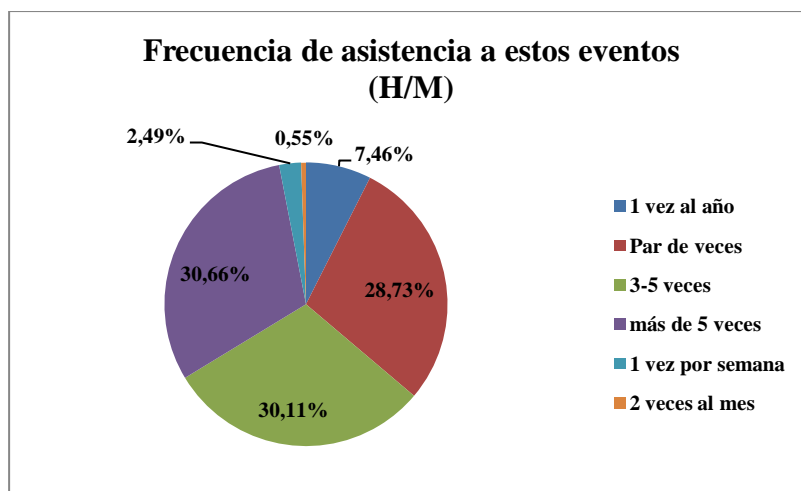
*Nota: Fuente Elaboración propia a partir de los resultados de las encuestas realizadas a los asistentes a eventos.*

**Gráfico 32. Tipología de Eventos.**



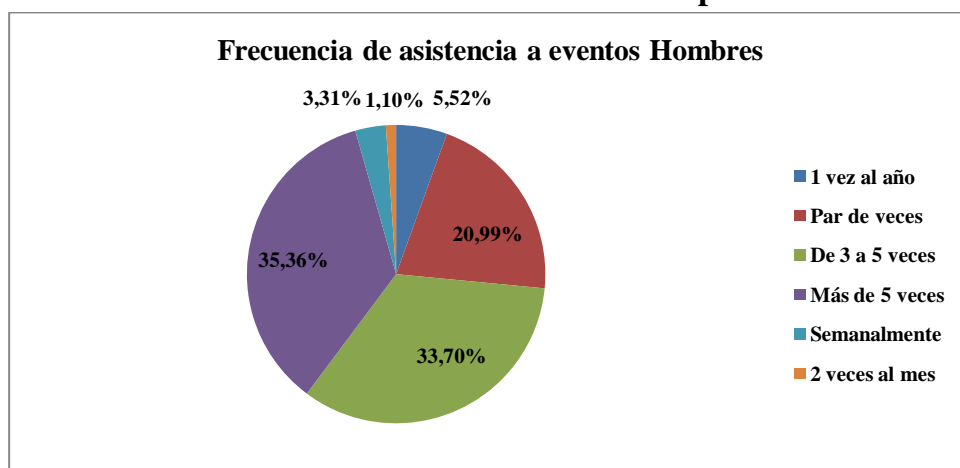
*Nota: Fuente elaboración propia a partir de los datos obtenidos en las encuestas realizadas a los asistentes a eventos*

**Gráfico 33. Frecuencia de asistencia a Eventos (ambos sexos)**



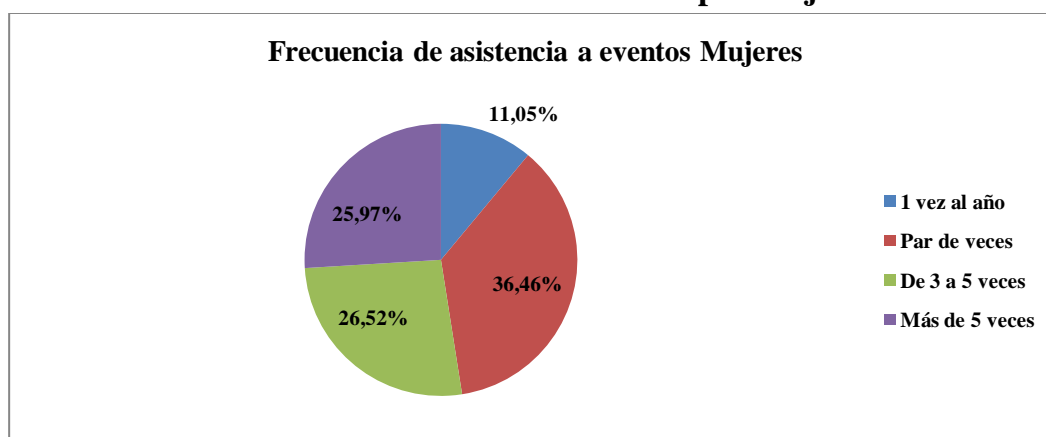
*Nota: Fuente elaboración propia a partir de resultados obtenidos*

**Gráfico 34. Frecuencia de asistencia a Eventos por hombres**



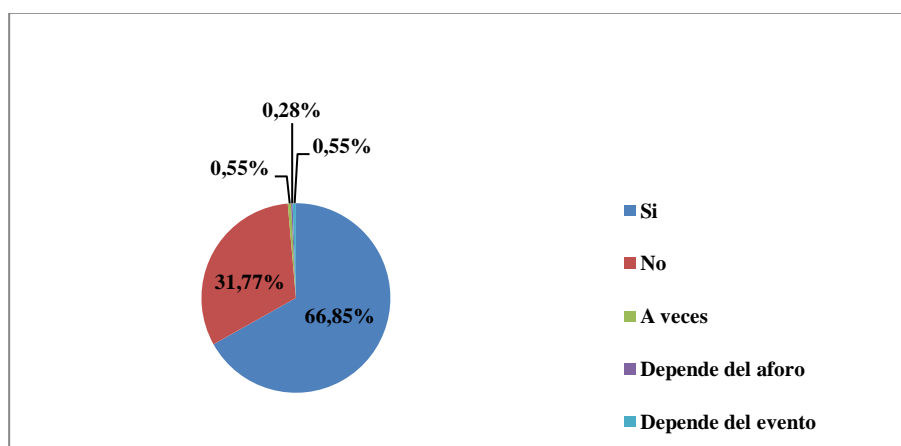
*Nota: Fuente elaboración propia a partir de los datos obtenidos en las encuestas realizadas a los asistentes a eventos*

**Gráfico 35. Frecuencia de asistencia a Eventos por mujeres**



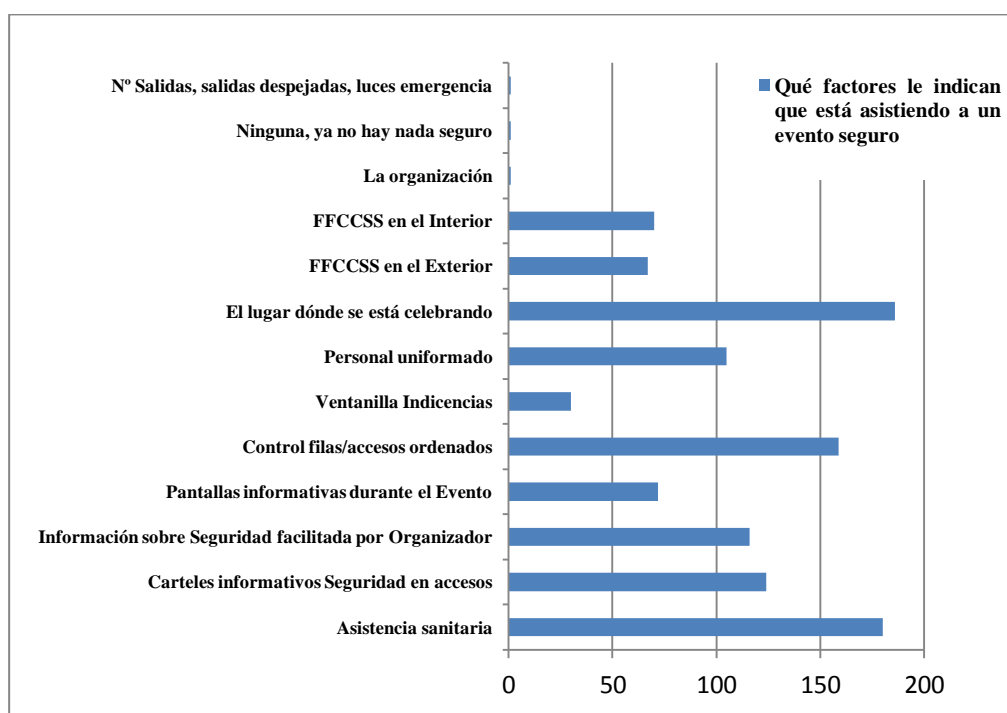
*Nota: Fuente elaboración propia a partir de los datos obtenidos en las encuestas realizadas a los asistentes a eventos*

**Gráfico 36. Interés por la Seguridad a la hora de asistir/inscribirse/comprar la entrada al Evento**



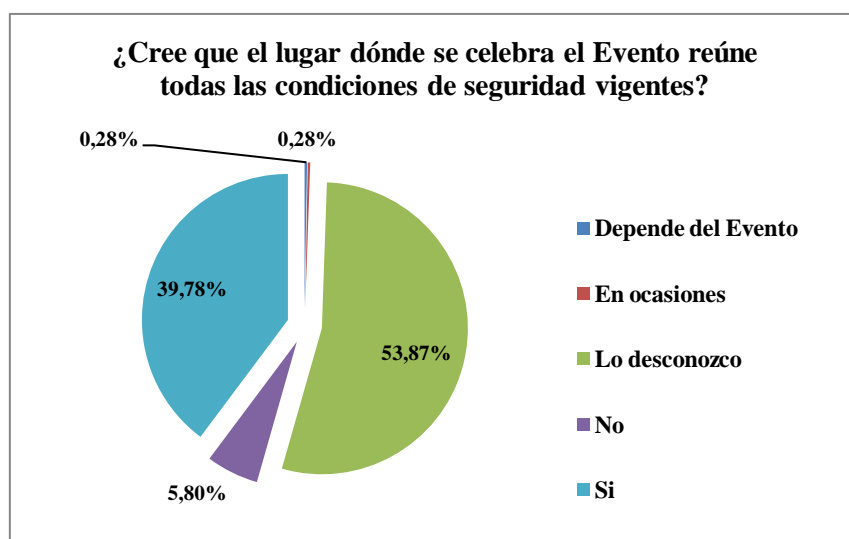
*Nota: Fuente elaboración propia a partir de los datos obtenidos en las encuestas realizadas a los asistentes a eventos*

**Gráfico 37. Factores que indican que asiste a un Evento seguro**



*Nota: Fuente elaboración propia a partir de los datos obtenidos en las encuestas realizadas a los asistentes a eventos*

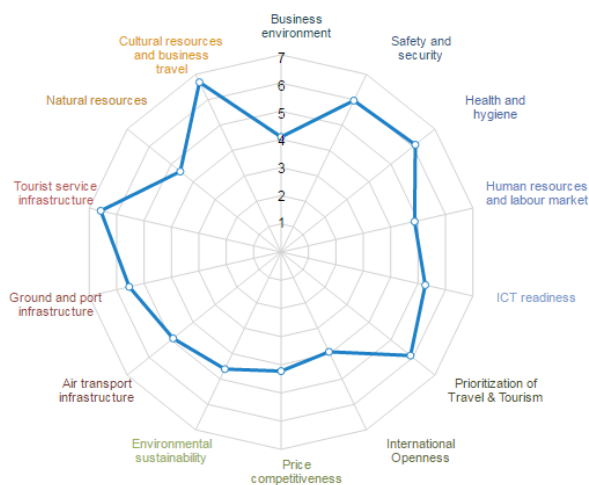
**Gráfico 38. Credibilidad del lugar dónde se celebra el Evento**



*Nota: Fuente elaboración propia a partir de los datos obtenidos en las encuestas realizadas a los asistentes a eventos*

### Gráfico 39. Spain Performance Overview. Travel & Tourism Competitiveness Index 2015.

Performance Overview



▼ Expand All Pillars

Info

Rank / 141

Score

Distance from best

Travel & Tourism  
Competitiveness Index 1-7 (best)



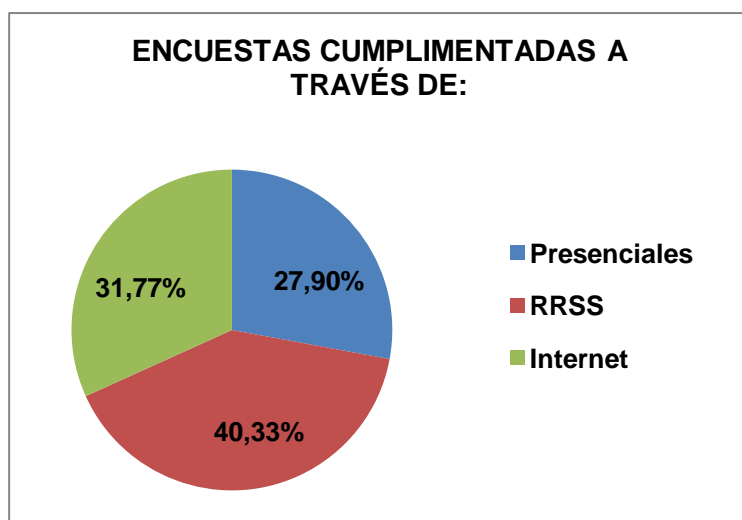
1

5.3



Nota: Fuente Travel & Tourism Competitiveness Index 2015 (World Economic Forum, 2015)

### Gráfico 40. Medios utilizados para las encuestas de asistentes a Eventos



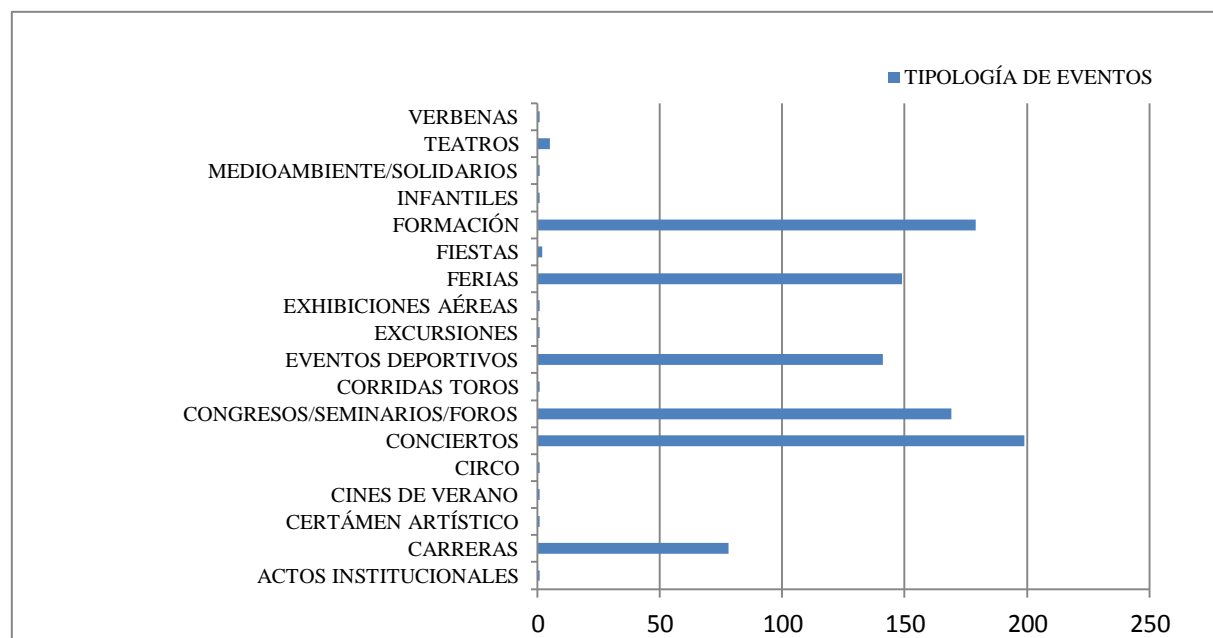
Nota: Fuente elaboración propia a partir de los datos facilitados por las redes sociales e internet

**Gráfico 41. Ciudades y CCAA españolas más seguras e inseguras según el Instituto Sondea para Securitas Direct**



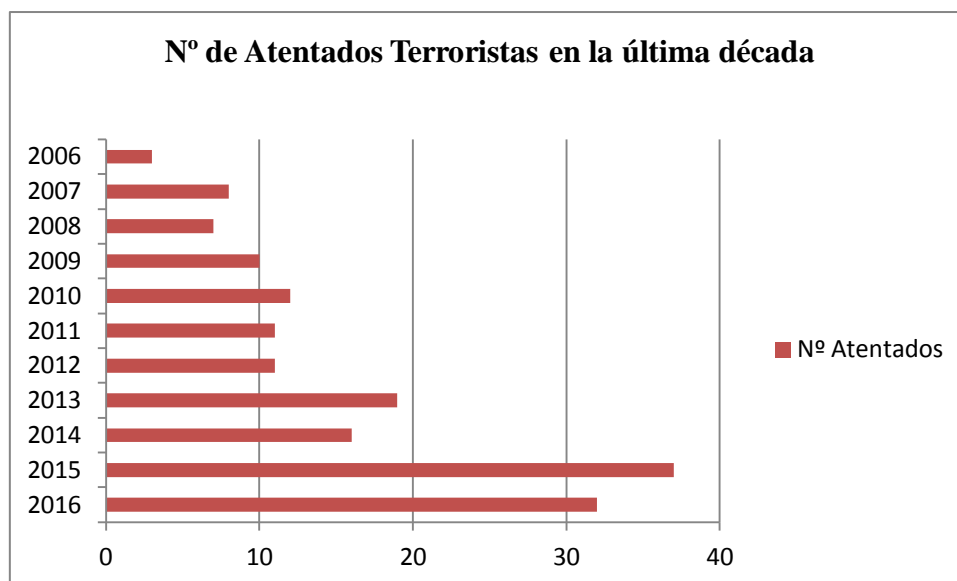
Nota: Fuente: Disponible en <http://noticias.lainformacion.com/> (Caldentey, 2016)

**Gráfico 42. Tipología de Eventos a los que asisten los encuestados**



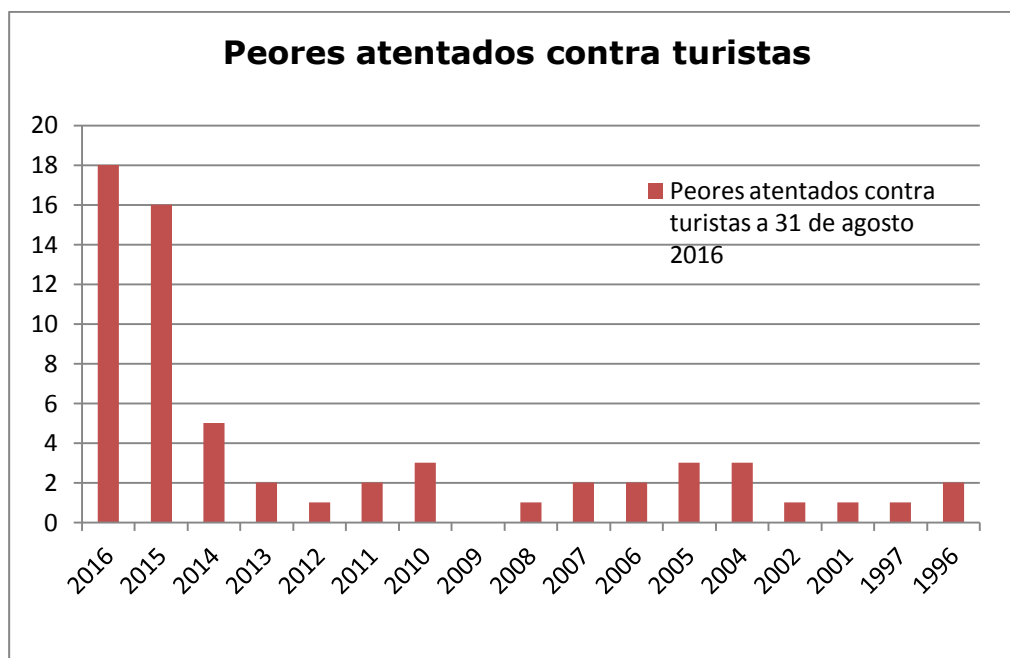
Nota: Fuente elaboración propia a partir de resultados obtenidos.

**Gráfico 43. Número de atentados terroristas en la última década a 31 de agosto de 2016**



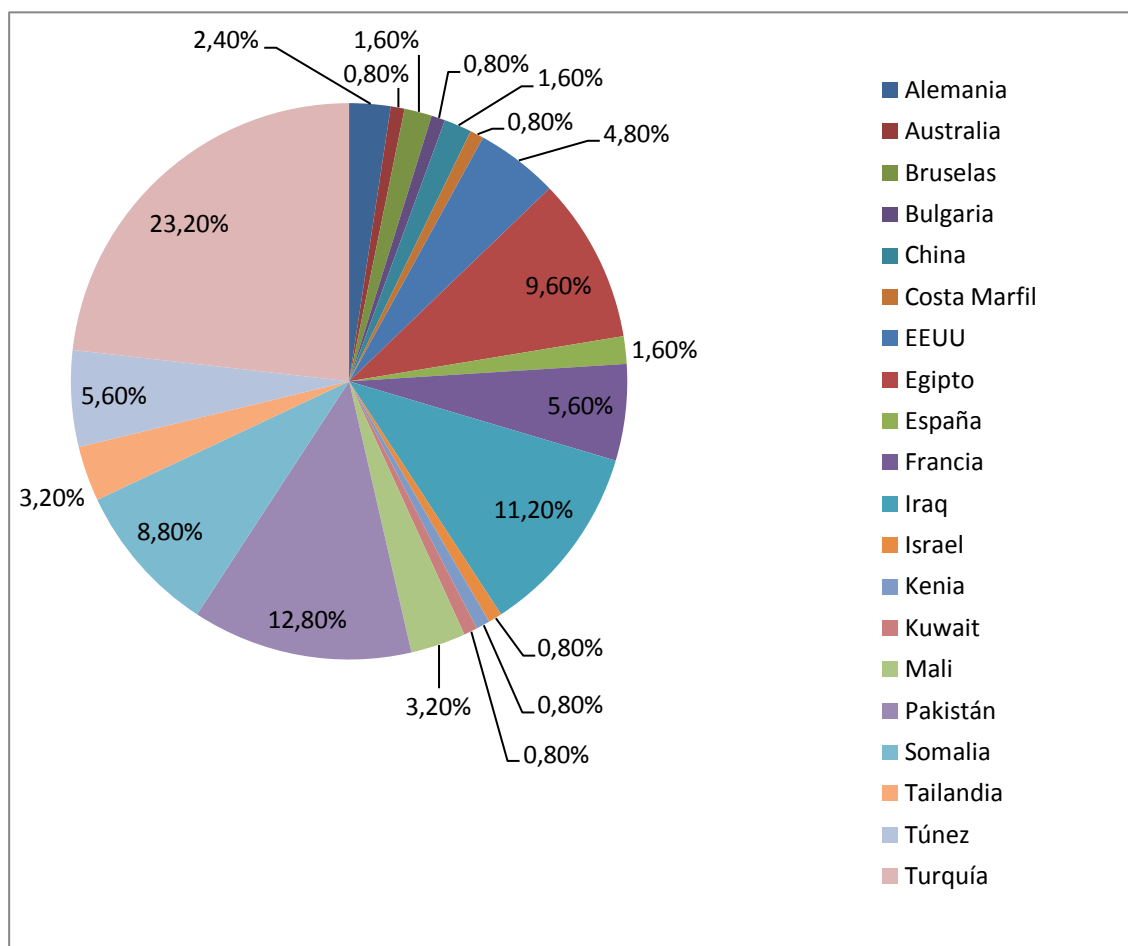
*Nota: Fuente elaboración propia a partir de la recopilación de datos de atentados terroristas (2006-2016)*

**Gráfico 44. Peores atentados contra turistas a 31 de agosto de 2016.**



*Nota: Fuente elaboración propia a partir de la recopilación de datos de atentados terroristas (2006-2016)*

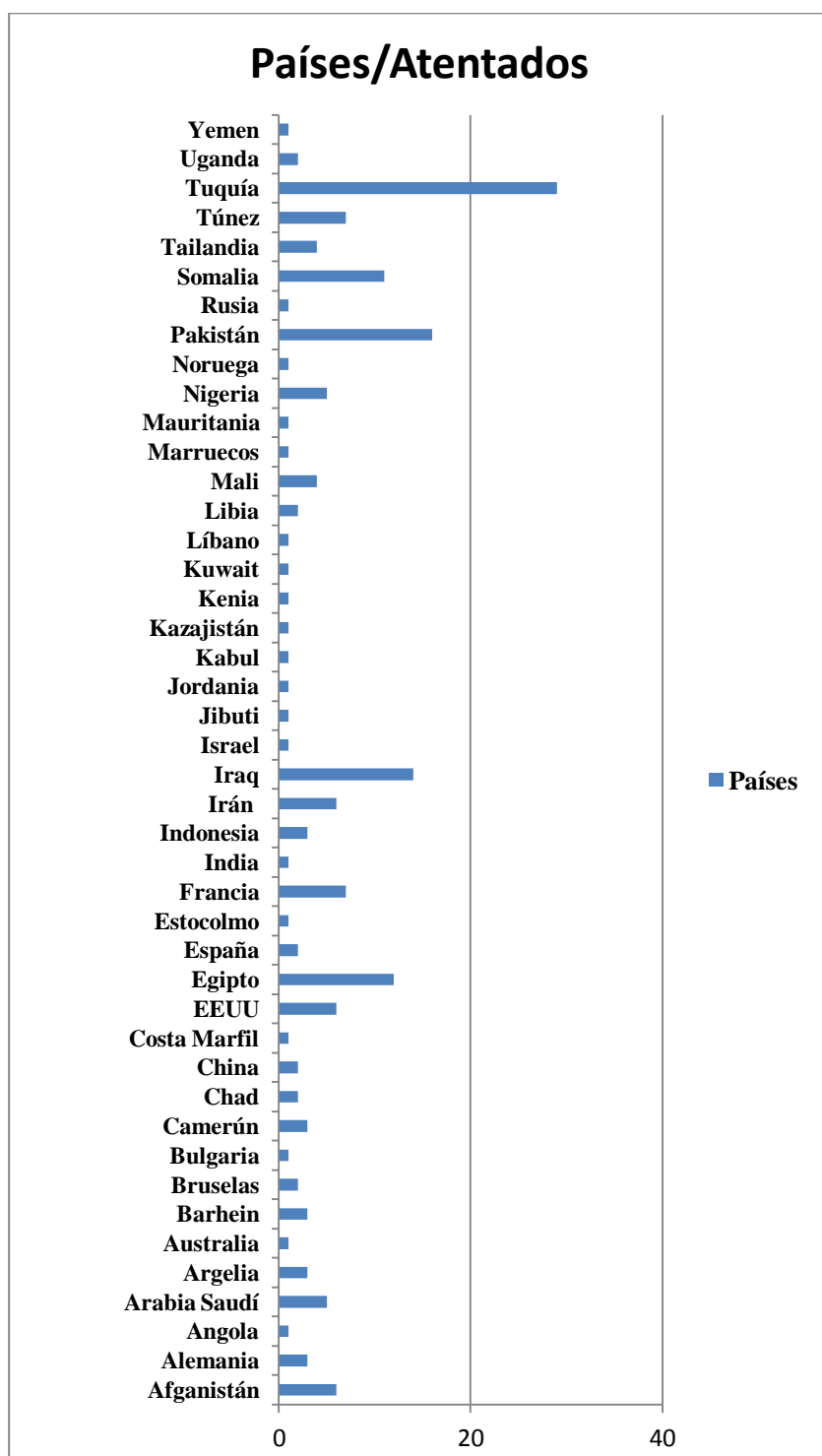
**Gráfico 45. Países que han sufrido los peores atentados contra turistas a 22 de agosto de 2016.**



*Nota: Fuente elaboración propia a partir de la recopilación de datos de atentados terroristas (1996-2016)*

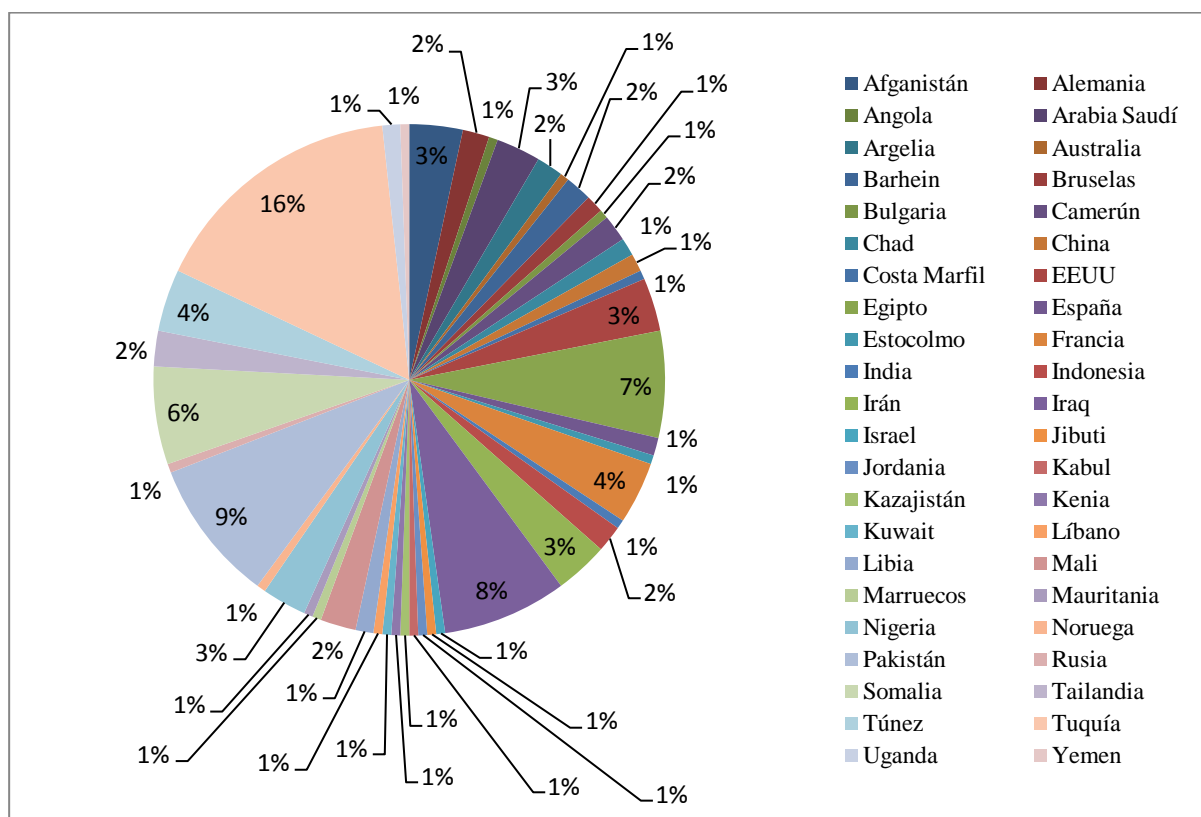


**Gráfico 46. Países que han sufrido atentados a 22 de agosto de 2016 (Barras)**



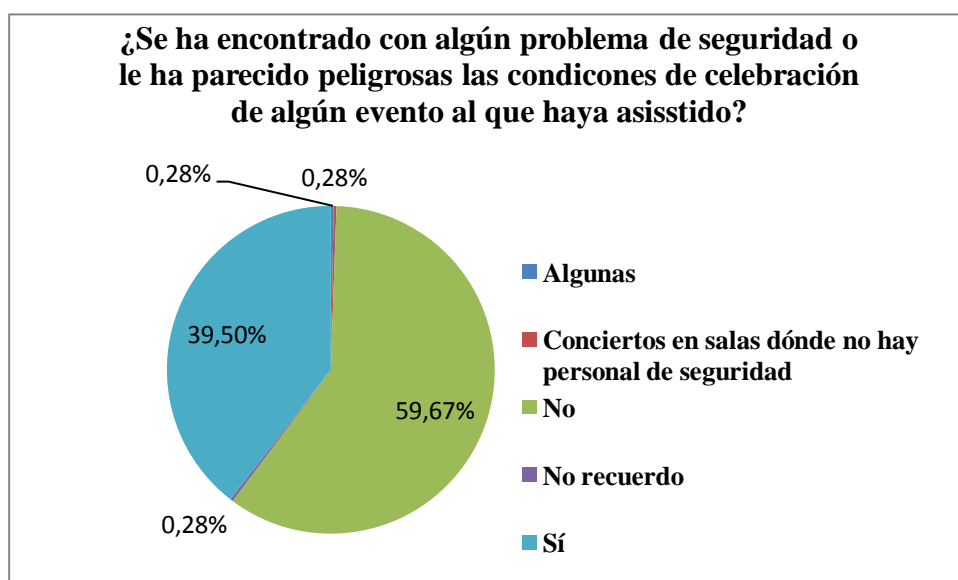
*Nota: Fuente elaboración propia a partir de la recopilación de datos de atentados terroristas (2006-2016)*

**Gráfico 47. Países que han sufrido atentados a 30 de agosto de 2016 (Circular)**

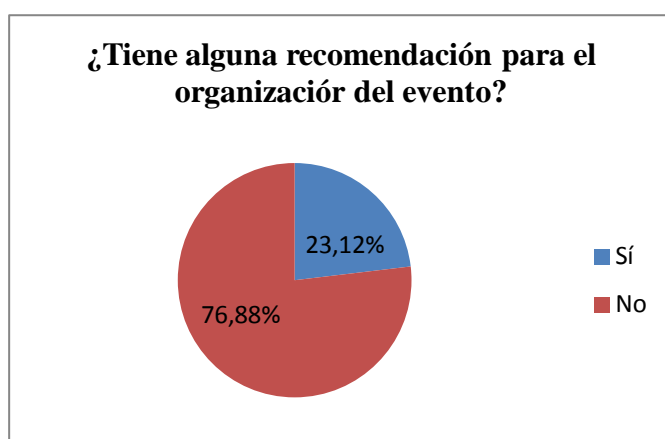


*Nota: Fuente elaboración propia a partir de la recopilación de datos de atentados terroristas (2006-2016)*

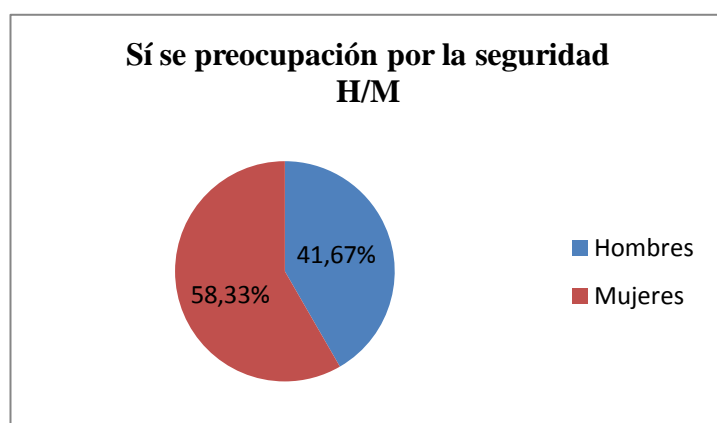
**Gráfico 48. Experiencia en problemas de seguridad en eventos anteriores**



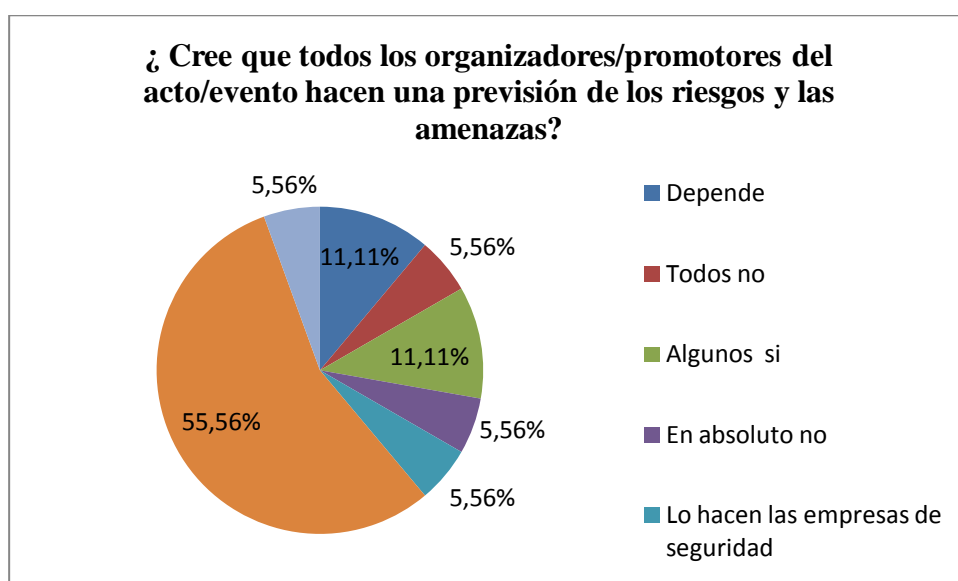
*Nota: Fuente elaboración propia a partir de los resultados obtenidos*

**Gráfico 49. Recomendación para el organizador del evento**

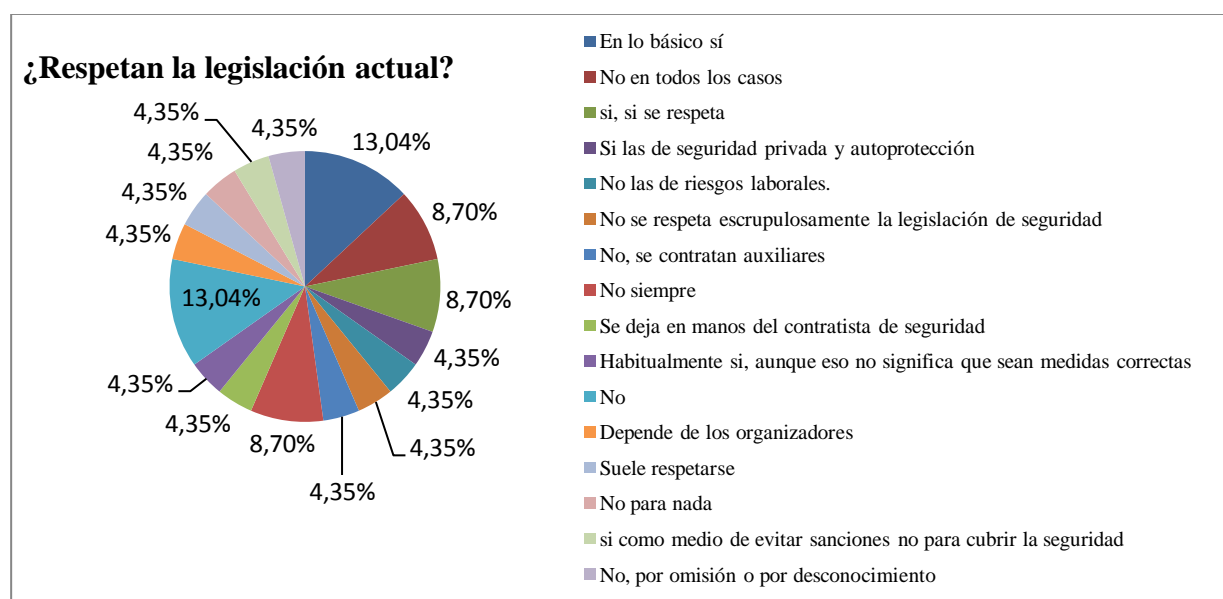
*Nota: Fuente elaboración propia a partir de los resultados obtenidos*

**Gráfico 50. Preocupaci3n por la seguridad H/M-edad**

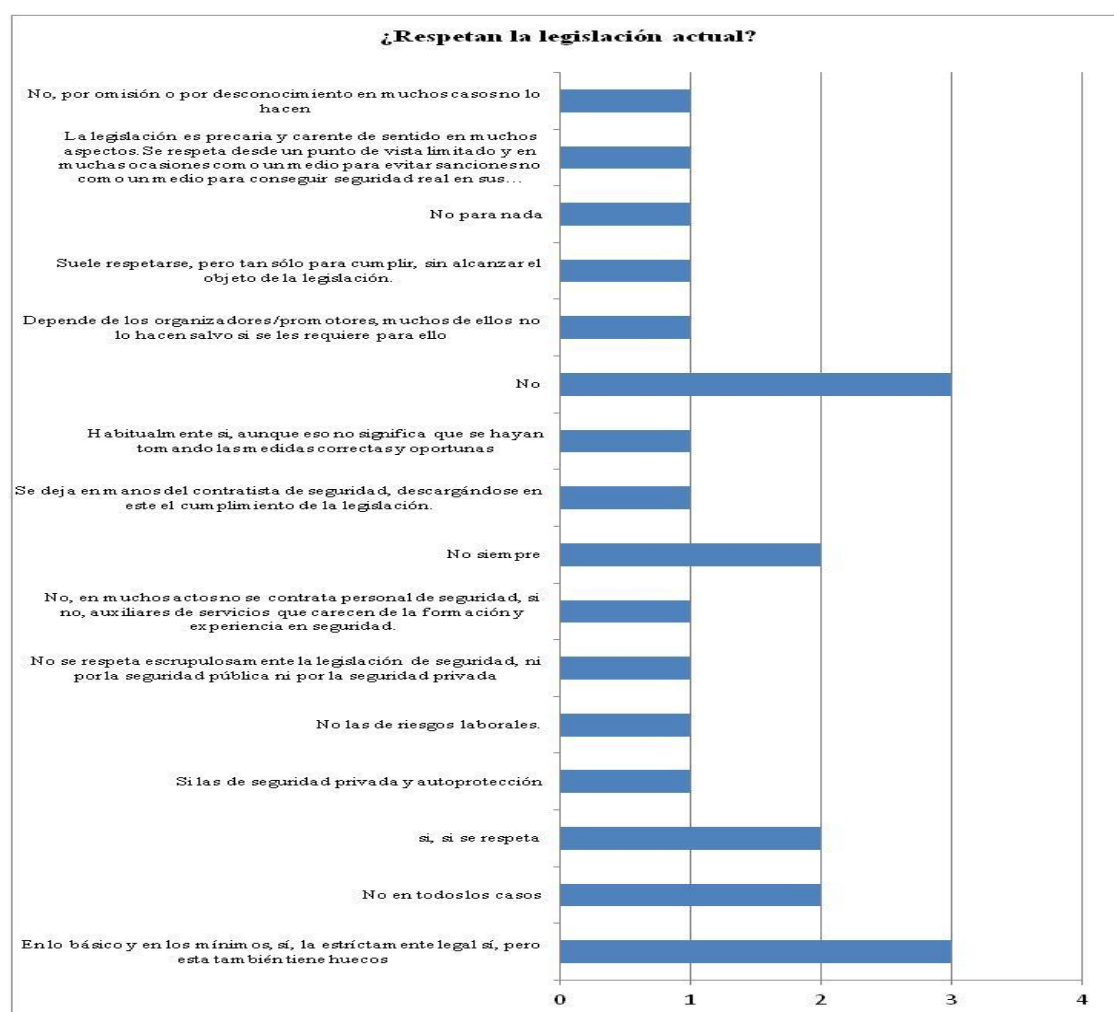
*Nota: Fuente elaboración propia a partir de los resultados de las encuestas*

**Gráfico 51. Previsi3n de riesgos y amenazas por los organizadores/promotores.**

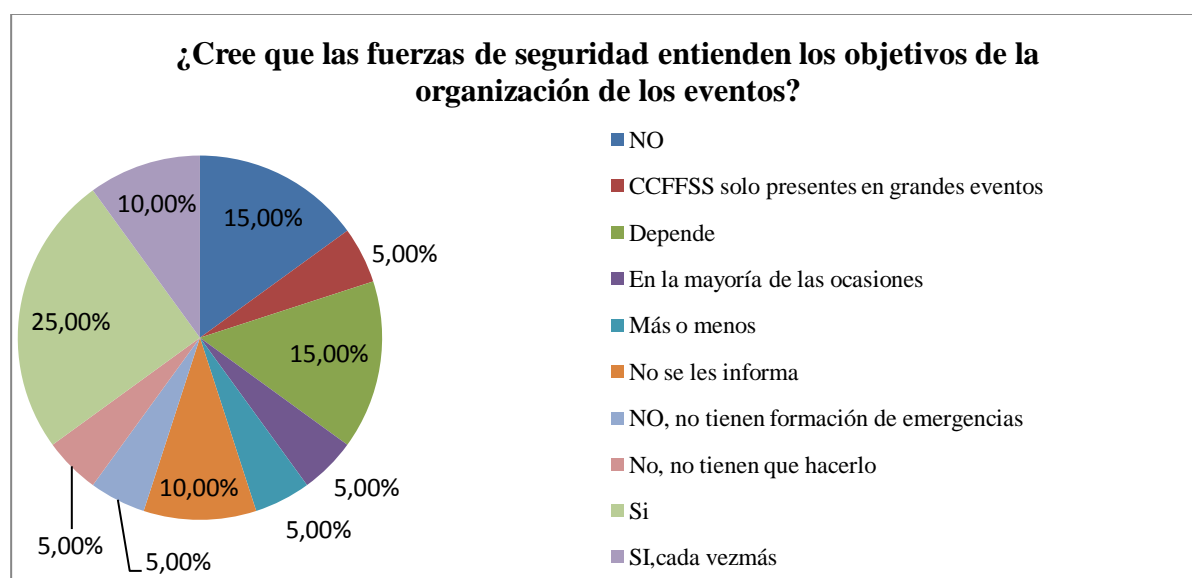
*Nota: Fuente elaboración propia a través de los datos obtenidos*

**Gráfico 52. Respeto de la legislación actual por los organizadores/promotores**

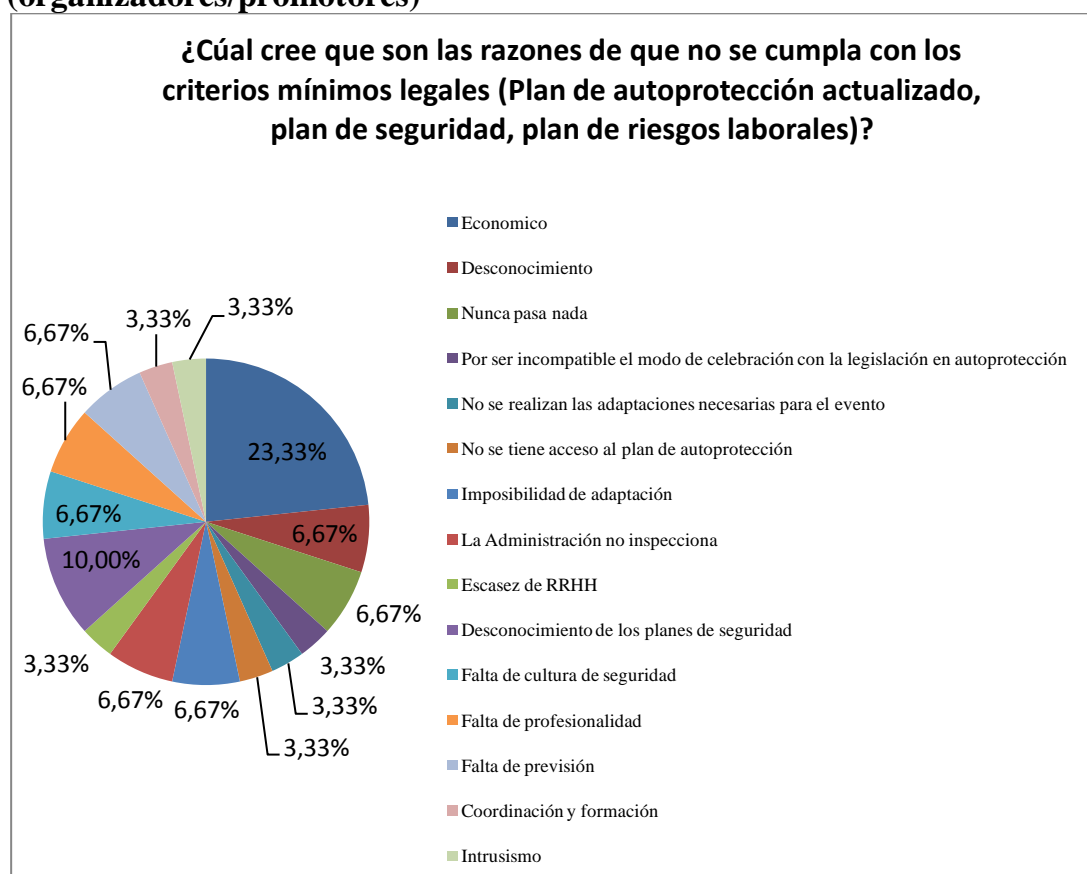
Nota: Fuente elaboración propia a través de los datos obtenidos

**Gráfico 53. Respeto de la legislación actual por los organizadores/promotores**

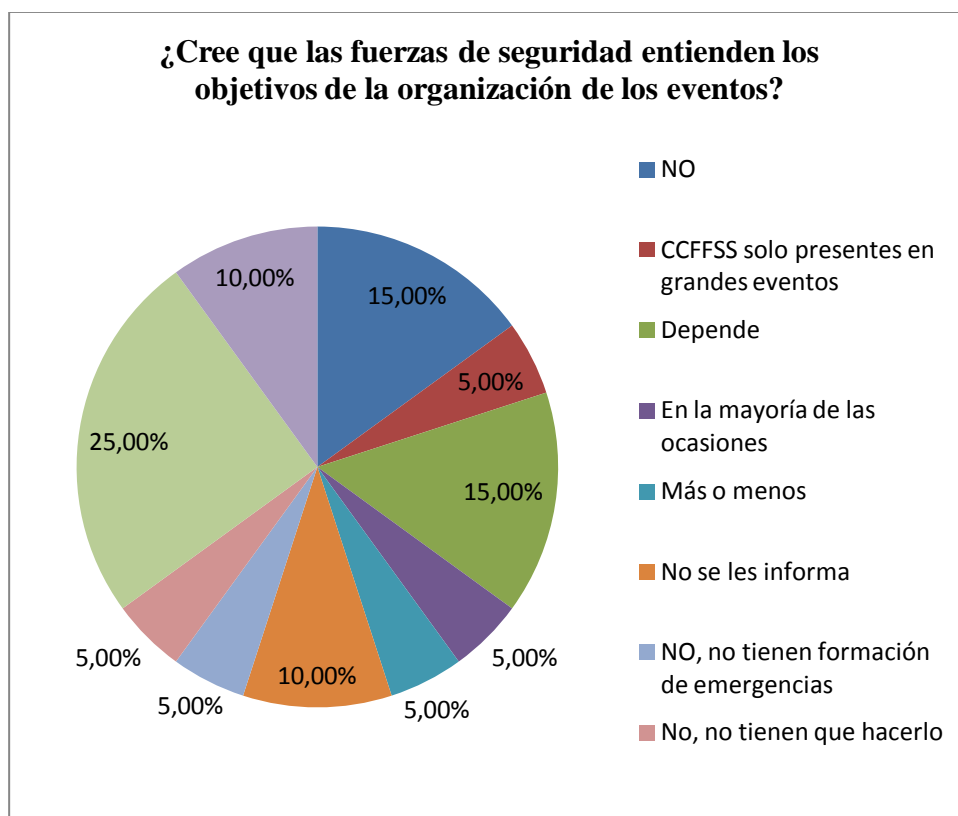
Nota: Fuente elaboración propia a través de los datos obtenidos

**Gráfico 54. Respeto de la legislación actual por los organizadores/promotores**

Nota: Fuente elaboración propia a través de los datos obtenidos

**Gráfico 55. Cumplimiento de los criterios mínimos legales (organizadores/promotores)**

Nota: Fuente elaboración propia a través de los datos obtenidos

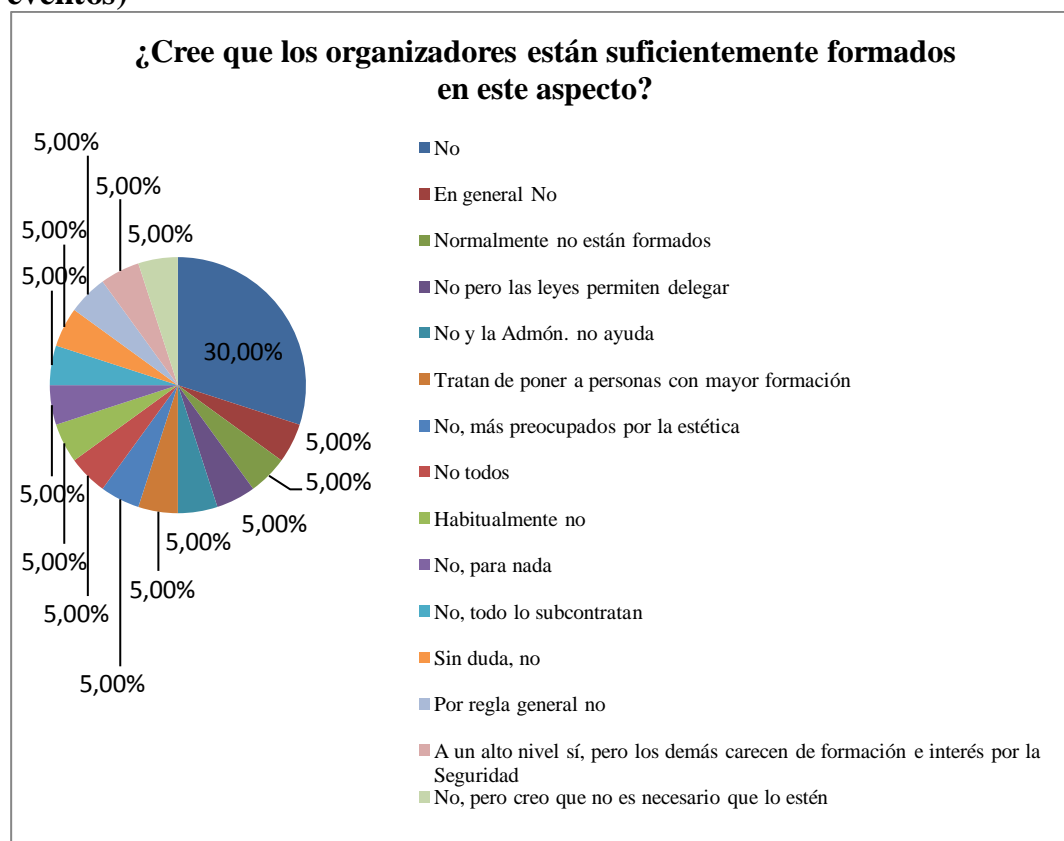
**Gráfico 56. Las FFCCSS entienden los objetivos de la organización de Eventos**

Nota: Fuente elaboración propia a través de los datos obtenidos

**Gráfico 57. Cumplimientos mínimos legales**

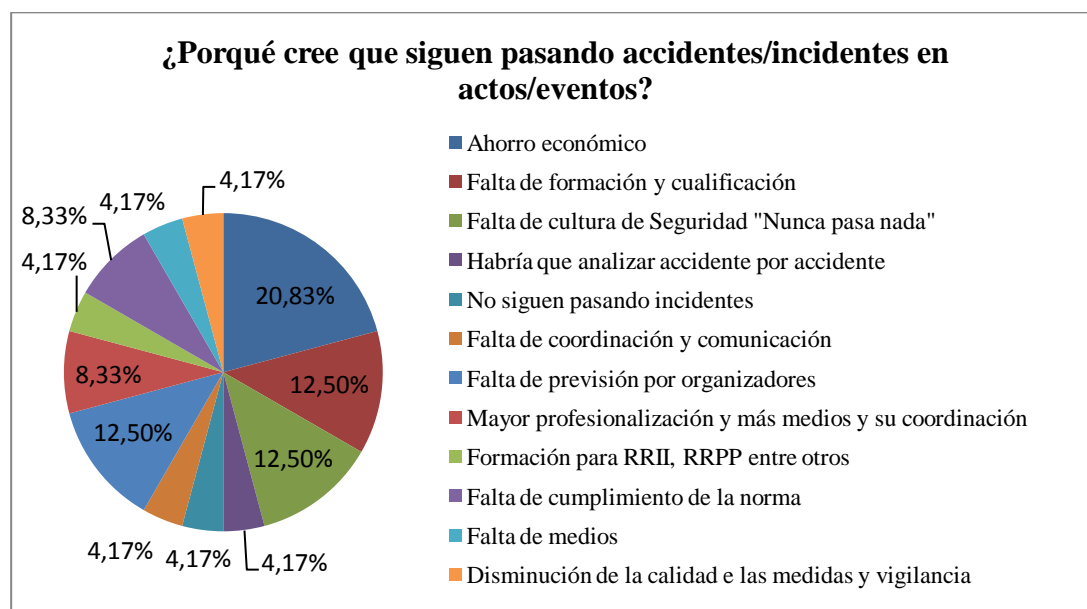
Nota: Fuente elaboración propia a través de los datos obtenidos

**Gráfico 58. Protección frente ataques informáticos(organizadores/promotores de eventos)**

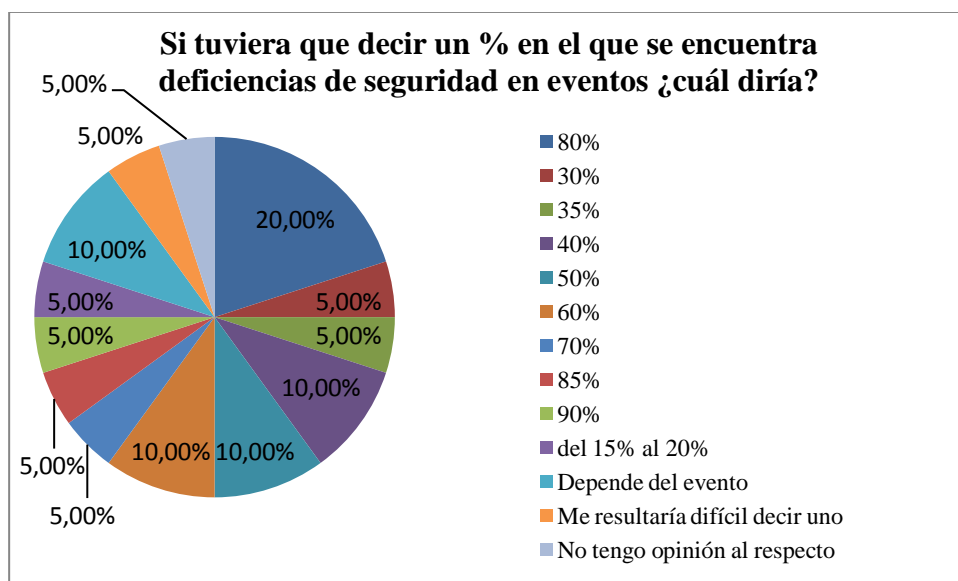


*Nota: Fuente elaboración propia a través de los datos obtenidos*

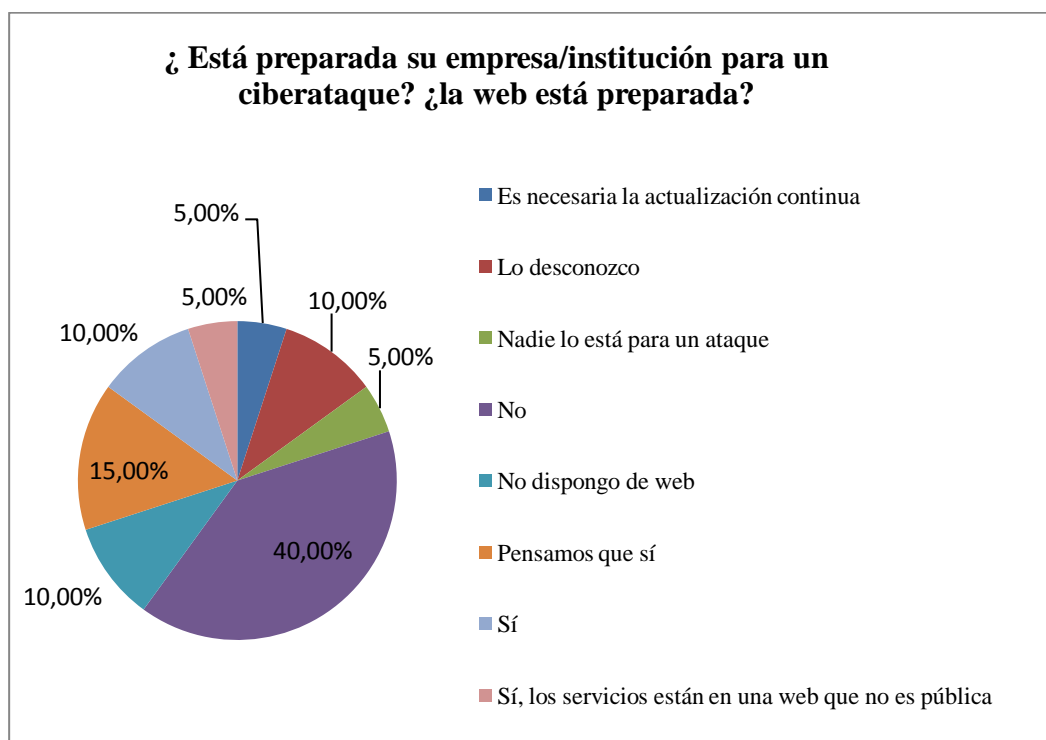
**Gráfico 59. Razones por las que siguen pasando accidentes/incidentes en Eventos**



*Nota: Fuente elaboración propia a través de los datos obtenidos*

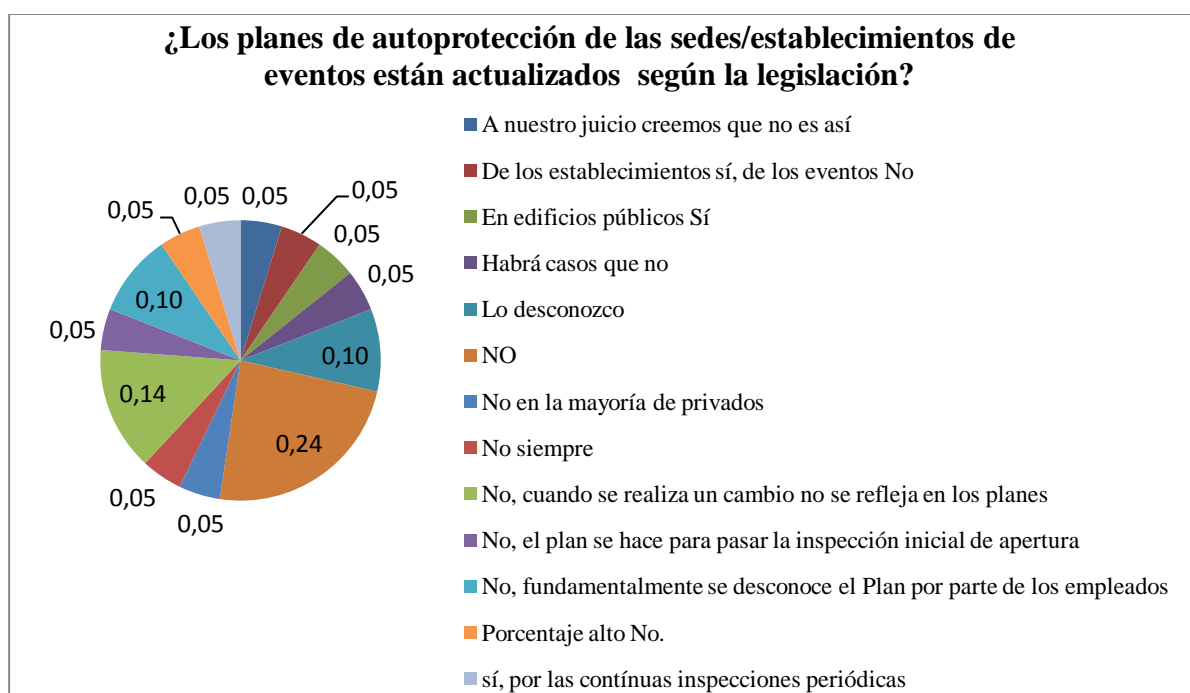
**Gráfico 60. Porcentaje de deficiencias de Seguridad en Eventos**

*Nota: Fuente elaboración propia a través de los datos obtenidos*

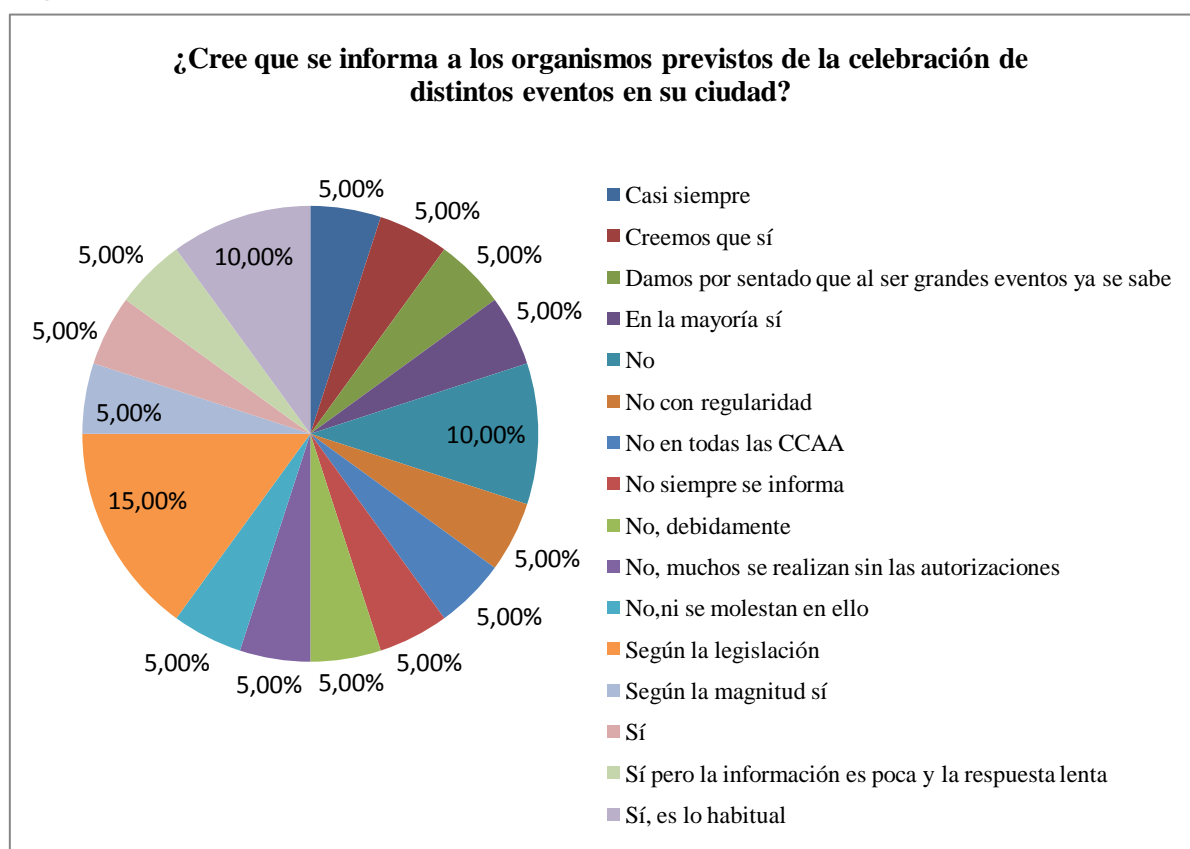
**Gráfico 61. Protección frente a ataques informáticos**

*Nota: Fuente elaboración propia a través de los datos obtenidos*



**Gráfico 62. Actualización de planes en sedes y establecimientos de Eventos**

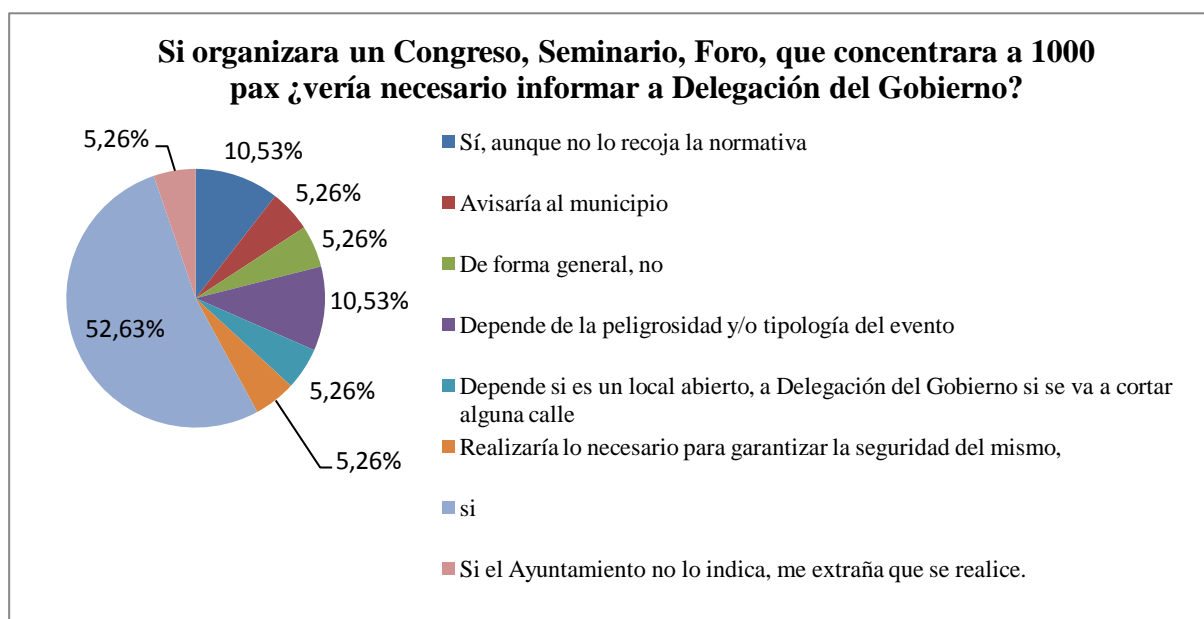
Nota: Fuente elaboración propia a través de los datos obtenidos

**Gráfico 63. Información sobre la celebración de los Eventos por operativos de Seguridad**

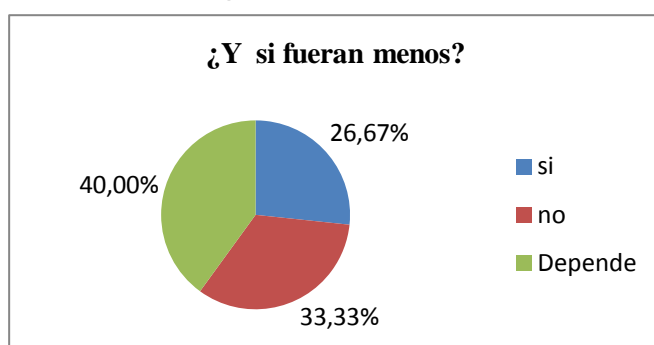
Nota: Fuente elaboración propia a través de los datos obtenidos

**Gráfico 64. Baremo de asistentes/peligrosidad/tipología de acto**

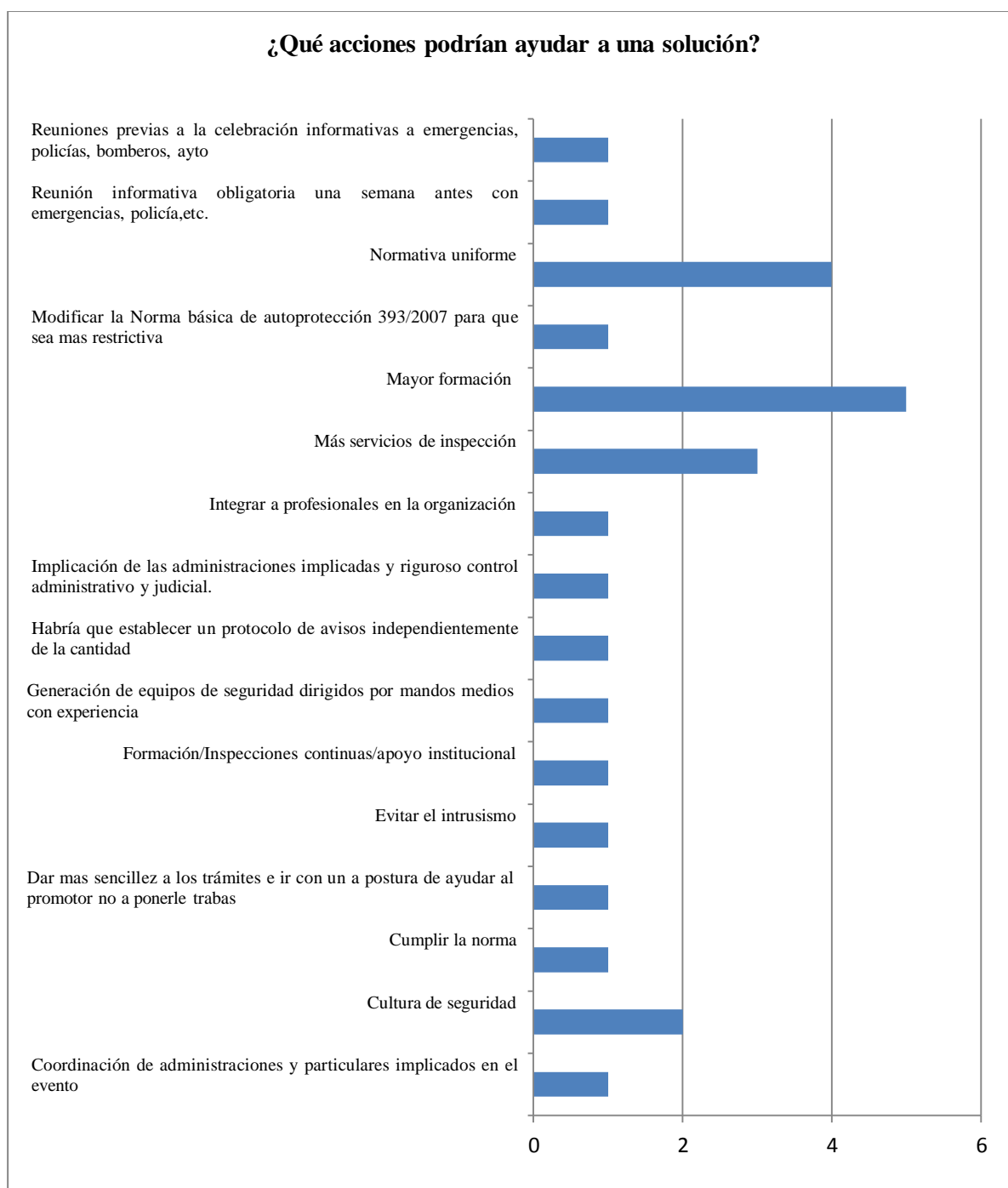
*Nota: Fuente elaboración propia a través de los datos obtenidos*

**Gráfico 65. Organización de un evento para 1000 pax**

Nota: Fuente elaboración propia a través de los datos obtenidos

**Gráfico 66. Organización de un evento de menos de 1000 pax (organizadores)**

Nota: Fuente: elaboración propia a través de los datos obtenidos

**Gráfico 67. Acciones que podrían ayudar a una solución**

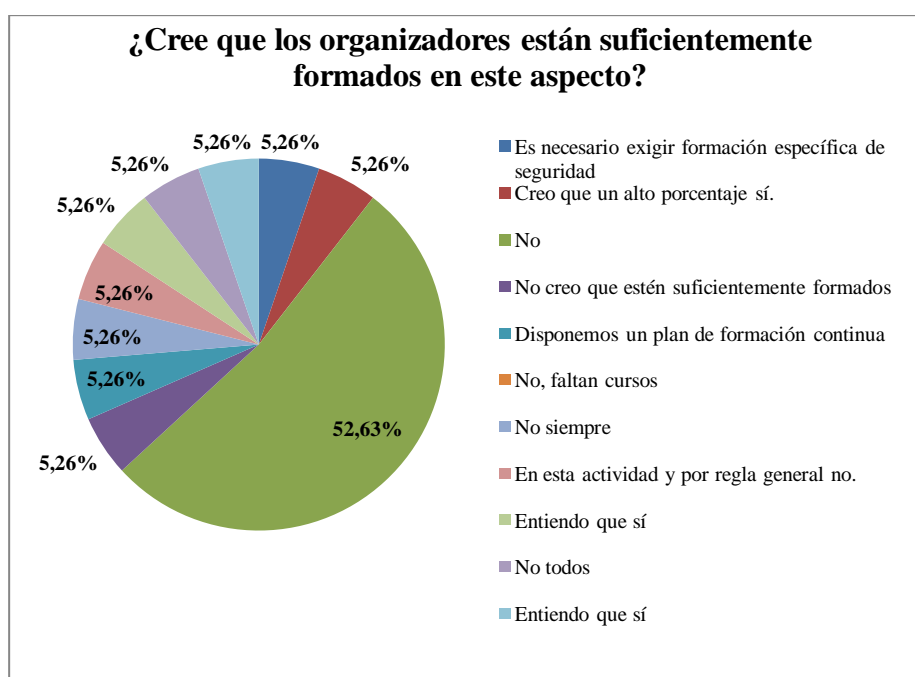
*Nota: Fuente elaboración propia a través de los datos obtenidos*

**Gráfico 68. Sistemas de Seguridad imprescindibles para un Evento**



Nota: Fuente elaboración propia a través de los datos obtenidos

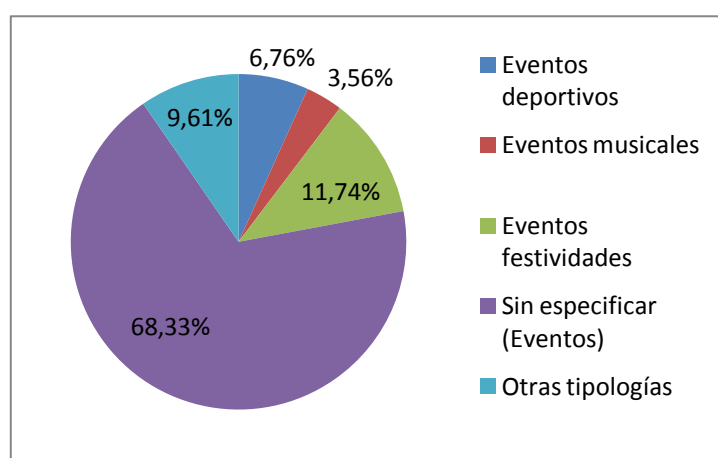
**Gráfico 69. Formación de los organizadores según los operativos de seguridad**



Nota: Fuente elaboración propia a través de los datos obtenidos

**Gráfico 70. Baremo de asistentes/peligrosidad/tipología de acto**

*Nota: Fuente elaboración propia a través de los datos obtenidos*

**Gráfico 71. Conceptos sobre tipologías de eventos durante la reunión de expertos**

*Nota: Fuente elaboración propia a partir de la recopilación de datos de la reunión de expertos.*

## TABLAS

**Tabla 1**  
*Tendencias sobre Seguridad Alimentaria*

informe de vigilancia tecnológica  
TENDENCIAS SOBRE SEGURIDAD ALIMENTARIA

| 67 |

TABLA 13	
Empresas de alimentos con I+D en Nanotecnología y productos alimenticios con nanopartículas	
Company	Products
<ul style="list-style-type: none"> <li>Altria (Mondelēz)</li> <li>Associated British Foods</li> <li>Ajinomoto</li> <li>BASF</li> <li>Cadbury Schweppes</li> <li>Campbell Soup</li> <li>Cargill</li> <li>DuPont Food Industry Solutions</li> <li>General Mills</li> <li>Glaxo-SmithKline</li> <li>Goodman Fielder</li> <li>Group Danone</li> <li>John Lust Group Plc</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>H.J. Heinz</li> <li>Hershey Foods</li> <li>La Doria</li> <li>Maruha</li> <li>McCain Foods</li> <li>Mars, Inc.</li> <li>Nestle</li> <li>Northern Foods</li> <li>Nichirei</li> <li>Nippon Suisan Kaisha</li> <li>PepsiCo</li> <li>Sara Lee</li> <li>Unilever</li> <li>United Foods</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Almond beverages</li> <li>Candy</li> <li>Cereal</li> <li>Chocolate</li> <li>Chocolate syrup</li> <li>Coffee Creamer</li> <li>Cookies</li> <li>Crackers</li> <li>Cream Cheese</li> <li>Doughnuts</li> <li>Gum</li> <li>Mashed Potatoes</li> <li>Mayonnaise</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Milk</li> <li>Mints</li> <li>Oils</li> <li>Pasta</li> <li>Popcorn</li> <li>Pudding</li> <li>Rice beverages</li> <li>Salad Dressing</li> <li>Soy</li> <li>Soy beverages</li> <li>Sports Drinks and other beverages</li> <li>Yogurt</li> </ul>

Fuente: Friends of the Earth-U.S., 2014.

Nota: Fuente: Informe de vigilancia tecnológica. Tendencias sobre seguridad alimentaria. (Friends of The Earth, 2014, p. 67)

**Tabla 2**  
*Spain Travel & Tourism Competitiveness Index*

Rank	Economy	Info	Value	Distance from best
1	<a href="#">Spain</a>		5.3	
2	<a href="#">France</a>		5.2	
3	<a href="#">Germany</a>		5.2	
4	<a href="#">United States</a>		5.1	
5	<a href="#">United Kingdom</a>		5.1	
6	<a href="#">Switzerland</a>		5.0	
7	<a href="#">Australia</a>		5.0	
8	<a href="#">Italy</a>		5.0	
9	<a href="#">Japan</a>		4.9	
10	<a href="#">Canada</a>		4.9	
11	<a href="#">Singapore</a>		4.9	
12	<a href="#">Austria</a>		4.8	
13	<a href="#">Hong Kong SAR</a>		4.7	
14	<a href="#">Netherlands</a>		4.7	
15	<a href="#">Portugal</a>		4.6	
16	<a href="#">New Zealand</a>		4.6	
17	<a href="#">China</a>		4.5	
18	<a href="#">Iceland</a>		4.5	
19	<a href="#">Ireland</a>		4.5	
20	<a href="#">Norway</a>		4.5	
21	<a href="#">Belgium</a>		4.5	
22	<a href="#">Finland</a>		4.5	
23	<a href="#">Sweden</a>		4.5	
24	<a href="#">Emirates</a>		4.4	
25	<a href="#">Malaysia</a>		4.4	

*Nota: Fuente Travel & Tourism Competitiveness Index 2015 (World Economic Forum, 2015)*



**Tabla 3***Comparativa índice de competitividad turística Francia/España (TTCI)*

<b>Comparativa TTCI Francia/España</b>	<b>FRANCIA</b>	<b>ESPAÑA</b>
<b>TTCI Índice de competitividad turística</b>	<b>5,24</b>	<b>5,31</b>
<b>Condiciones del entorno</b>	<b>5,40</b>	<b>5,26</b>
<i>Entorno legal para desarrollo de negocio</i>	4,52	4,09
<i>Seguridad</i>	5,44	5,97
<i>Salud e higiene</i>	6,52	6,11
<i>Recursos humanos y mercado laboral</i>	4,96	4,87
<i>Infraestructuras TIC</i>	5,55	5,26
<b>Política turística y facilidades</b>	<b>4,25</b>	<b>4,66</b>
<i>Priorización del turismo por parte del Gobierno</i>	5,16	5,89
<i>Apertura internacional</i>	4,22	3,93
<i>Competitividad en precios turísticos</i>	2,95	4,22
<i>Sostenibilidad medioambiental</i>	4,67	4,61
<b>Infraestructuras</b>	<b>5,64</b>	<b>5,68</b>
<i>Infraestructuras de transporte aéreo</i>	4,98	4,91
<i>Infraestructuras de transporte terrestre y marítimo</i>	5,78	5,54
<i>Infraestructuras de servicios turísticos</i>	6,15	6,58
<b>Recursos naturales y culturales</b>	<b>5,68</b>	<b>5,64</b>
<i>Recursos naturales</i>	4,80	4,59
<i>Recursos culturales y turismo de negocios</i>	6,56	6,69

<b>Competitividad Muy Alta</b>
<b>Competitividad Alta</b>
<b>Competitividad Media</b>
<b>Competitividad Baja</b>

*Nota: Fuente elaboración propia a partir de datos (World Economic Forum, 2015)*

**Tabla 4***Los eventos que aportan Marca a las ciudades*

Estudio Marca Ciudad		
CIUDAD	EVENTO	PUNTUACIÓN
MADRID	Partidos del Real Madrid	0,997
	Fiestas del Orgullo Gay	0,995
	Mutua Madrid Open de tenis	0,990
BARCELONA	Partidos del Fútbol Club Barcelona	0,998
	World Mobile Congress	0,980
	Festival Sónar	0,879
VALENCIA	Fallas de Valencia	0,980
SEVILLA	Feria de Abril	0,996
BILBAO	Festival Bilbao BBK Live	0,991
OVIEDO	Premios Princesa de Asturias	0,995
PAMPLONA	Sanfermines	0,996
SANTA CRUZ DE TENERIFE	Carnavales de Santa Cruz de Tenerife	0,996
SAN SEBASTIÁN	Festival Internacional de Cine de San Sebastián	0,925
PALMA DE MALLORCA	Copa del Rey de Vela	0,809

*Nota:* Fuente Instituto Coordinadas. Tabla resultados del estudio Marca Ciudad del Instituto Coordinadas medidos del 0 al 1, siendo 0 la peor nota y 1 la mejor. <http://www.institutocoordenadas.com> (Instituto Coordinadas de Gobernanza y Economía aplicada, 2016)

**Tabla 5***Edad encuestados*

EDAD ENCUESTADOS		
<b>MUJER</b>	181	DE 18 A 58 AÑOS
<b>HOMBRE</b>	181	DE 16 A 65 AÑOS
<b>TOTAL</b>	362	

*Nota:* Fuente elaboración propia a partir de los datos obtenidos

**Tabla 6***Comparativa ICCA/UIA Country Ranking 2014*

ICCA Country Ranking 2014			UIA Country Ranking 2014		
Rank	Country	Meetings	Rank	Country	Meetings
1.	USA	831	1.	USA	858
2.	Germany	659	2.	Belgium	851
3.	Spain	578	3.	Singapore	850
4.	United Kingdom	543	4.	Korea Rep.	636
5.	France	533	5.	Japan	624
6.	Italy	452	6.	France	561
7.	Japan	337	7.	Austria	539
8.	China-P.R.	332	8.	Spain	513

*Nota:* fuente elaboración propia a partir de la información obtenida de ICCA Country ranking & UIA Country ranking 2014

**Tabla 7***Visualizaciones y seguidores de los medios dónde se difundió la encuesta*

<b>Difusión de encuestas</b>	<b>Visualizaciones</b>	<b>Seguidores</b>
<b>Google+</b>	<b>60.937</b>	<b>22</b>
<b>Web (<a href="http://eventosysuseguridad.es">http://eventosysuseguridad.es</a>)</b>	<b>35.348</b>	
<b>Linkedin CCSE16</b>		<b>3.869</b>
<b>Twitter @CONGRESOCSE</b>		<b>957</b>
<b>Linkedin Olga Sánchez</b>		<b>1.148</b>
<b>Blog (seguridad en eventos)</b>	<b>12.043</b>	
<b>Total:</b>	<b>108.328</b>	<b>5996</b>

*Nota: fuente elaboración propia a partir de la información facilitada por las redes sociales e internet*

**Tabla 8**

*Cuestiones planteadas durante la Entrevista a Organizadores y Promotores de Seguridad en Eventos*

Actividad/Sector
1. ¿Cuál es su visión actual de la seguridad en los eventos?
2. ¿Dónde ofrece sus servicios (Madrid, España, CCAA)?
3. ¿Qué tipo de eventos organiza?
4. ¿Con qué problemas de seguridad se encuentra?
5. ¿Cree que todos los organizadores/promotores del acto/evento hacen una previsión de los riesgos y las amenazas?
¿Respetan la legislación actual?
6. ¿Cree que las fuerzas de seguridad entienden los objetivos de la organización de eventos?
7. ¿Cuál cree que son las razones de que no se cumpla con los criterios mínimos legales (plan autoprotección actualizado, plan de seguridad, plan de riesgos laborales)?
8. ¿Cree que los organizadores están suficientemente formados en este aspecto?
9. ¿Ha tenido algún incidente de seguridad que hubiera sido previsible?
10. ¿Por qué cree que siguen pasando accidentes/incidentes en actos /eventos?
11. Si tuviera que decir un porcentaje en el que se encuentran deficiencias de seguridad en eventos ¿cuál diría?
12. ¿Está preparada su empresa/institución para un ciberataque, la página web ofrece las protecciones necesarias?
13. ¿Piensa que los planes de autoprotección de las sedes /establecimientos de eventos están actualizados según la legislación?
14. ¿Cree que se informa a los organismos previstos de la celebración de los distintos eventos en su ciudad? ¿Qué organismos?
15. ¿Existe un baremo asistentes/peligrosidad/tipología de acto para dotar de mayor o menor previsiones de seguridad en su empresa/institución?
16. Si usted organizara un congreso, seminario, foro que concentrara a 1000 personas ¿vería necesario informar a delegación de gobierno?
¿Y si fueran menos?
17. En su opinión, que acciones podrían ayudar a una solución
18. ¿Qué sistemas de seguridad cree que son imprescindibles para un evento?
¿Y recomendables?

*Nota: fuente elaboración propia teniendo en cuenta los objetivos de la presente investigación*

**Tabla 9**

*Cuestiones planteadas durante la Entrevista a Operativos de Seguridad en la Organización de Eventos*

Actividad/Sector
1. ¿Cuál es su visión actual de la seguridad en los eventos?
2. ¿Dónde ofrece sus servicios (Madrid, España, CCAA)?
3. ¿Con qué problemas de seguridad se encuentra?
4. ¿Cree que todos los organizador/promotor del acto/evento hacen una previsión de los riesgos y las amenazas?
¿Respetan la legislación actual?
5. ¿Cree que las fuerzas de seguridad entienden los objetivos de la organización de eventos?
6. ¿Cuál cree que son las razones de que no se cumpla con los criterios mínimos legales (plan autoprotección actualizado, plan de seguridad, plan de riesgos laborales)?
7. ¿Cree que los organizadores están suficientemente formados en este aspecto?
8. ¿Por qué cree que siguen pasando accidentes/incidentes en actos /eventos?
9. Si tuviera que decir un porcentaje en el que se encuentran deficiencias de seguridad en eventos ¿cuál diría?
10. ¿Está preparada su empresa/institución para un ciberataque, la página web ofrece las protecciones necesarias?
11. Piensa que los planes de autoprotección de las sedes /establecimientos de eventos están actualizados según la legislación
12. ¿Cree que se informa a los organismos previstos de la celebración de los distintos eventos en su ciudad? ¿Qué organismos?
13. ¿Existe un asistentes/peligrosidad/tipología de acto para dotar de mayor o menor previsiones de seguridad?
14. Si usted organizara un congreso, seminario, foro que concentrara a 1000 personas ¿vería necesario informar a delegación de gobierno?
¿Y si fueran menos?
15. En su opinión, que acciones podrían ayudar a una solución
16. ¿Qué sistemas de seguridad cree que son imprescindibles para un evento?
¿Y recomendables?

*Nota: fuente elaboración propia teniendo en cuenta los objetivos de la presente investigación*

**Tabla 10**

*Comparativa Problemas de Seguridad con los que se encuentran organizadores y operativos de Seguridad en la organización de eventos*

<b>Problemas de Seguridad con los que se encuentran</b>	
<b>Organizadores/Promotores Eventos</b>	<b>Operativos de Seguridad</b>
El control del aforo y accesos por no respetarlo o por no poder controlarlo.	El insuficiente presupuesto destinado a las necesidades de seguridad junto con la primacía de la consecución de beneficios frente a la Seguridad
Falta de notificación a los agentes de seguridad de la llegada de una autoridad y no son atendidos correctamente.	Falta de información, comunicación y coordinación interior y exterior
Ausencia de una normativa nacional específica para los elementos artísticos que se contratan en la realización de desfiles.	Falta de formación, concienciación y profesionalidad
Ausencia de profesionales formados específicamente para atender grandes eventos.	Poca planificación y organización de los eventos.
La no disponibilidad de un plan de contingencias.	Ausencia de una autoridad única administrativa y baja sensibilidad por parte de autoridades y directivos a los aspectos de seguridad general.
Falta de formación e información	Insuficiente disponibilidad de medios humanos y materiales al igual que poca optimización de medios.
Falta de conocimiento de procedimientos en caso de emergencia	Existencia de múltiple normativa diferente al respecto, ausencia de mandos intermedios
Las seguridad se ve como un gasto no una inversión	
Falta de inspecciones	
Falta de coordinación entre los distintos cuerpos de seguridad	

*Nota: Fuente elaboración propia a partir de los datos obtenidos*

**Tabla 11**  
Country Rep Trak 2016

REPUTATION  
INSTITUTE

## Only 14 Countries have a Strong Reputation, and 50 Countries have a Weak or Poor Reputation

Rank	Country	2016 RepTrak® Pulse
1	Sweden	78.34
2	Canada	77.82
3	Switzerland	77.00
4	Australia	76.84
5	Norway	76.18
6	Finland	75.16
7	New Zealand	74.68
8	Denmark	74.25
9	Ireland	74.11
10	Netherlands	73.90
11	Austria	72.44
12	Italy	71.68
13	United Kingdom	71.08
14	Japan	70.97
15	France	69.32
16	Belgium	67.95
17	Spain	67.73
18	Germany	67.55
19	Portugal	66.53
20	Singapore	60.12
21	Czech Republic	58.73
22	Costa Rica	58.60
23	Peru	58.56
24	Brazil	57.75
25	Taiwan	57.69

Rank	Country	2016 RepTrak® Pulse
26	Thailand	57.00
27	Poland	56.71
28	United States of America	56.32
29	Argentina	55.66
30	Dominican Republic	55.33
31	Malaysia	55.17
32	Philippines	55.04
33	Puerto Rico	54.55
34	Chile	54.55
35	Panama	53.87
36	Paraguay	53.59
37	Indonesia	53.43
38	Cuba	52.11
39	Morocco	51.99
40	Greece	51.51
41	Venezuela	50.64
42	Ecuador	50.63
43	Mexico	50.33
44	India	50.29
45	South Korea	50.28
46	United Arab Emirates	50.27
47	Bolivia	49.86
48	Uruguay	49.57
49	South Africa	49.21
50	Guatemala	48.66

### Normative Scale

Excellent/ Top Tier	80+
Strong/ Robust	70-79
Avg./ Moderate	60-69
Weak/ Vulnerable	40-59
Poor/ Lowest Tier	<40

All RepTrak® Pulse scores that differ by more than  $\pm 1.4$  are significantly different at the 95% confidence level.

All RepTrak® Pulse scores that differ by more than +/- 1.4 are significantly different at the 95% confidence level

Normative Scale	
Excellent/ Top Tier	80+
Strong/ Robust	70-79
Avg./ Moderate	60-69
Weak/ Vulnerable	40-59
Poor/ Lowest Tier	<40

Nota: Fuente (Reputation Institute, 2016)

**Tabla 12**

*Nivel de riesgo según tipología del acto junto con el coeficiente asignado*

Nivel de riesgo	Tipología concreta del acto	Coeficiente (P <sub>2</sub> )
Bajo	Exposiciones estáticas, exhibiciones y concursos.	0,25
Bajo	Representaciones teatrales, conciertos música clásica y similar.	0,25
Bajo	Concentraciones sociales sin carga reivindicativa.	0,25
Bajo	Actos sociales o de matiz religioso de duración inferior a 4 horas.	0,25
Bajo	Competiciones de fútbol sala, balonmano y baloncesto.	0,25
Moderado	Competiciones de fútbol, béisbol, hockey, rugby, atletismo, ciclismo, hípica, deportes de combate y artes marciales.	0,30
Moderado	Competiciones deportivas o eventos en los que participen niños.	0,30
Alto	Competiciones de ultraligeros, automovilismo, motociclismo, Tiro y en general deportes de riesgo.	0,35
Alto	Ferias y fiestas populares, espectáculos de fuegos artificiales, actos sociales de matiz político o protocolario.	0,35
Ato	Peregrinaciones, concentraciones de público de más de 4 horas, romerías y fiestas patronales populares, (cabalgatas y desfiles de carnaval, etc.)	0,35
Muy alto	Evento que se desarrolla durante varios días con presencia permanente de público, (alojado en el lugar o en las proximidades).	0,40
Muy alto	Conciertos de música rock o similar.	0,40
Muy alto	Competiciones deportivas de masas, (maratones, etc.)	0,40
Muy alto	Concentraciones sociales con carga reivindicativa, pruebas deportivas extremas.	0,40

*Nota: Fuente Programa de servicios preventivos. Documento técnico de organización de la actividad en el medio terrestre facilitado por Cruz Roja Española*

**Tabla 13**

*Nivel de riesgo según el entorno y accesibilidad del lugar junto con el coeficiente asignado*

Nivel de riesgo	Tipo del entorno	Coeficiente (E <sub>1</sub> )
Bajo	Edificio específicamente diseñado para acoger público.	0,25
Moderado	Edificio específicamente diseñado para acoger público con varias plantas.	0,30
Moderado	Edificio no específicamente diseñado para acoger público con buenas vías de evacuación.	0,30
Muy alto	Edificio no específicamente diseñado para acoger público con dificultad para acceso y evacuación.	0,40
Bajo	Zonas públicas en ciudad con el lugar del espectáculo acotado y buenas vías de acceso y evacuación (Plazas, explanadas...).	0,25
Moderado	Ubicación generalizada en las calles, con buenas vías de acceso y evacuación.	0,30
Moderado	Zonas públicas en ciudad con estructuras portátiles, (gradas, tribunas, carpas, etc.)	0,30
Alto	Zonas públicas en ciudad con dificultad de acceso y evacuación	0,35
Bajo	Zona exterior rural (Parques recreativos, zonas de acampada en monte, merenderos) con buen acceso por carretera	0,25
Moderado	Zona exterior rural con público disgregado	0,30
Alto	Zona exterior rural sin buenos accesos por carretera con dificultad para acceso y evacuación	0,35
Muy alto	Zonas de playa o piscinas ya sean naturales o artificiales no acotadas	0,40
Muy alto	Incluye acampar durante la noche	0,40

*Nota: Fuente Programa de servicios preventivos. Documento técnico de organización de la actividad en el medio terrestre facilitado por Cruz Roja Española*



**Tabla 14**

*Nivel de riesgo según el tiempo estimado de llegada de los servicios de socorro o evacuación junto con el coeficiente asignado*

Nivel de riesgo	Tiempo medio	Coeficiente (E <sub>2</sub> )
Bajo	Menor de 10 min.	0,25
Moderado	Entre 10 min. y 20 min.	0,30
Alto	Entre 20 min. y 30 min.	0,35
Muy alto	Más de 30 min.	0,40

*Nota: Fuente Programa de servicios preventivos. Documento técnico de organización de la actividad en el medio terrestre facilitado por Cruz Roja Española*

**Tabla 15**

*Reunión de Expertos*

REUNIÓN DE EXPERTOS		Abreviatura
Profesor investigador Protocolo y Organización de eventos	Protocolo 1	P1
Profesional Protocolo y la organización de eventos	Protocolo 2	P2
Profesional y profesor organización de eventos	Protocolo 3	P3
Profesional Protocolo y la organización de eventos	Protocolo 4	P4
Profesora investigadora Protocolo empresarial	Protocolo 5	P5
Profesional y profesor organización de eventos	Protocolo 6	P6
Profesora Protocolo y organización de eventos	Protocolo 7	P7
Profesora Protocolo y organización de eventos	Protocolo 8	P8
Profesor e investigador Comunicación en Seguridad	Comunicación 1	C1
Profesional de la Comunicación	Comunicación 2	C2
Profesor e investigador de la Comunicación	Comunicación 3	C3
Profesional de la Comunicación	Comunicación 4	C4
Profesor de Comunicación	Comunicación 5	C5
Profesor e investigador de Comunicación	Comunicación 6	C6
Profesional de la Comunicación	Comunicación 7	C7
Profesional en Gerencia de Contenidos de Seguridad en Eventos	Comunicación 8	C8
Profesor y profesional de Seguridad en Eventos (SAFETY)	Seguridad 1	S1
Profesional de Seguridad privada en Eventos (Safety & Security)	Seguridad 2	S2
Profesional en Seguridad pública en Eventos (Safety & Security)	Seguridad 3	S3
Profesional en Seguridad pública en Eventos (Safety & Security)	Seguridad 4	S4
Profesional y profesor investigador de la Seguridad en los Eventos (Security)	Seguridad 5	S5
Profesor y Profesional de Seguridad privada en Eventos (Safety & Security)	Seguridad 6	S6
Profesional de Seguridad privada en Eventos (Safety & Security)	Seguridad 7	S7
Profesional de Seguridad privada en Eventos (Safety & Security)	Seguridad 8	S8

*Nota: Fuente elaboración propia para la realización del análisis de datos*

**Tabla 16**

*Recomendaciones más frecuentes para personal sanitario, socorristas y ambulancias según distintas legislaciones y guías consultadas*

#### RECOMENDACIONES MÁS COMUNES

<b>Sociedad Europea de Cardiología en prevención cardiovascular y rehabilitación cardíaca</b>	Para eventos deportivos en estadios	1 médico hasta 10.000 espectadores 1-2 médicos hasta 15.000 1 enfermero/a y 2 técnicos por cada 10.000 pax Al menos 1 ambulancia de 10.000 asistentes en adelante
<b>Guide to Safety at Sports Grounds. Irlanda del Norte</b>	Para eventos deportivos en estadios	1 médico si se superan 10.000 pax 1 ambulancia para 5.000 asistentes, incrementando 1 ambulancia por cada 10.000 pax
<b>Guide to Safety at Sports Grounds. Reino Unido</b>	Para eventos deportivos en estadios	1 médico a partir de 2.000 pax 1 ambulancia para 5.000 asistentes, incrementando 1 ambulancia por cada 10.000 pax
<b>Según varias guías es habitual incrementar el número de médicos por cada 20.000 pax</b>	Para eventos deportivos en estadios	2 médicos a partir de 30.000 pax 3 médicos a partir de 50.000 pax
<b>Según varias guías</b>	Maratones y otras competiciones deportivas de más de 10 km	1-2 médicos por cada 1.000 corredores 2-4 enfermeros/as y 1-4 técnicos
<b>Sistema nacional francés de dispositivos preventivos de socorro</b>		1 socorrista por cada 1.000 pax
<b>Guide to Safety at Sports Grounds del Reino Unido e Irlanda del Norte</b>	Para eventos deportivos en estadios	1 socorrista por cada 1.000 pax hasta 10.000 asistentes a partir de 10.000, 1 socorrista por cada 2.000 personas
<b>Agencia de Gestión de emergencias australiana (guide to the provision of first aid)</b>	1 puesto de socorro para 500 asistentes	4 socorristas para 1.000 6 socorristas para 2.000 8 socorristas para 5.000 y 2 puestos de socorro 12 socorristas para 10.000 y 2 puestos de socorro más de 22 socorristas para 20.000 y 4 puestos de socorro
<b>RD 2816/1982 reglamento general de policía de espectáculos públicos y Actvs. Recreativas</b>	Si el aforo del local excede de 1.000 o 100 espectadores o asistentes	Una enfermería (1.000) o 1 botiquín (100). La enfermería se podrá sustituir por botiquín y la presencia de ambulancias
<b>Generalitat de Catalunya Decreto 30/2015 catálogo de actividades y centros obligados a adoptar medidas de autoprotección</b>		Mínimo de ambulancias tipo B (SVB) a partir de 5.000 personas ambulancia tipo C (SVA) a partir de 20.000 personas
<b>Recomendación: presencia de un médico para asistir a las personas y de este modo reducir las derivaciones hospitalarias hasta un 89%</b>		
<b>Para conciertos de música Rave (electrónica) + consumo de drogas</b>		
<b>1 ambulancia por cada 15.000 espectadores</b>		
<b>Maratones de más de 10 km</b>		
<b>1 ambulancia por cada 3.000 corredores en la meta</b>		
<b>y 1 ambulancia o más a lo largo del recorrido</b>		

*Nota: Fuente elaboración propia a partir de la información facilitada en el Documento técnico de organización de la actividad en el medio terrestre facilitado por Cruz Roja Española*

**Tabla 17**  
*Reunión de expertos*

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	C8	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	TOTAL	MEDIA	MEDIANA	MODA
<b>Planificación total del Evento</b>	112	109	109	147	113	48	76	71	159	79	132	116	58	47	29	127	111	170	76	60	68	68	69	41	2195	91	78	109
<b>Gestión y Control del Evento</b>	4	17	46	34	13	1	11	7	35	13	12	27	7	8	8	19	25	27	18	23	30	2	15	9	411	17	14	13
<b>Planificación en el Protocolo y la Organización</b>	23	50	86	105	49	23	61	39	50	8	28	34	18	23	2	36	39	71	46	40	52	11	46	20	960	40	39	23
<b>Planificación de la Comunicación</b>	31	6	7	10	23	1	5	2	11	45	82	53	10	5	16	29	1	7	1	1	2	2	1	1	349	15	7	1
<b>Planificación de la Seguridad Integral en Eventos</b>	58	53	16	32	41	25	10	30	98	26	22	29	30	19	11	62	71	92	30	19	14	55	22	21	886	37	30	30
<b>Previsión total de riesgos y amenazas en un Evento</b>	85	32	15	24	39	23	16	16	101	47	69	62	36	23	24	74	26	67	7	14	16	30	16	13	875	36	25	16
<b>Riesgos y amenazas de Protocolo y Organización</b>	9	4	10	16	6	3	12	2	19	1	1	1	2	7	1	2	2	27	1	1	3	4	4	6	142	6	4	2
<b>Riesgos y amenazas en la Comunicación</b>	31	6	4	6	20	1	4	2	10	37	48	35	9	1	15	23	1	7	1	1	2	2	1	1	263	11	5	1
<b>Riesgos y amenazas en la Seguridad Integral</b>	45	22	1	2	13	20	1	12	72	9	20	26	25	16	9	49	23	33	6	13	11	24	12	7	470	20	15	13

*Nota: elaboración propia según el análisis realizado de reunión de expertos por escala likert de 1 a 5*

**Tabla 18***Aspectos relevantes tras reunión de expertos*

Conceptos / Expertos	Protocolo	Comunicación	Seguridad
Planificación de un Evento	Muy importante	Algo importante	Importante
Gestión y Control de un Evento	Poca importancia	Algo importante	Importante
Planificación del Protocolo	Importante y muy importante	Algo importancia	Importante
Planificación de la Comunicación	Alguna importancia	Algo importante	Poco importante
Planificación de la Seguridad	Poco importante	Algo importante	Muy importante
Integral en Eventos			
Previsión total de riesgos y amenazas en un Evento	Alguna importancia	Muy importante	Poca importancia

*Nota: Fuente elaboración propia según datos obtenidos*